



Progetto Good Practice 2019

Riunione finale

12 Novembre 2020

MIP

POLITECNICO DI MILANO
GRADUATE SCHOOL
OF BUSINESS

FT
Executive Education
Ranking 2015

FT
European Business Schools
Ranking 2014

EFMD
EQUIS
ACCREDITED

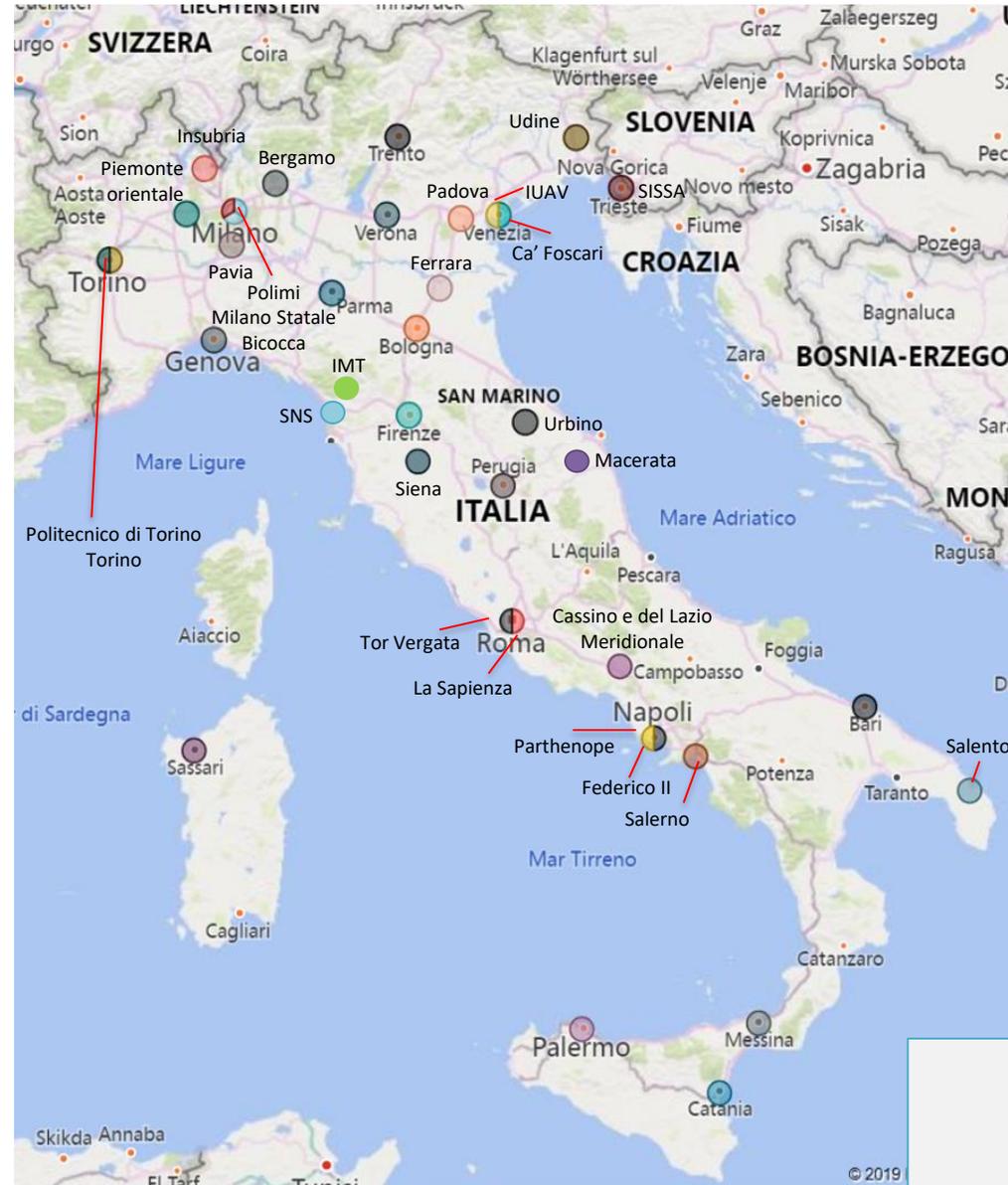
ASSOCIATION
AMBA
ACCREDITED

Agenda della riunione

- **Introduzione**
- **Le Università nella “nuova normalità”**
 - La trasformazione digitale ai tempi del COVID-19: Evidenze dal Laboratorio GP
 - La dimensione dello studente nella didattica online e nell’accesso ai servizi
 - *Tavola rotonda e Discussione*
- **Il progetto GP a supporto della “nuova normalità”**
 - I risultati della rilevazione di efficienza
 - *Tavola rotonda e Discussione*
 - La valorizzazione del patrimonio culturale: risultati dal Laboratorio GP
- **Prospettive future**

Atenei partecipanti

- Politecnico di Bari
- Politecnico di Milano
- Politecnico di Torino
- Università Ca' Foscari di Venezia
- Università di Bergamo
- Università di Milano Bicocca
- Università della Calabria
- Università di Bologna
- Università di Catania
- Università di Urbino
- Università di Cassino e del Lazio Meridionale
- Università Federico II di Napoli
- Università di Ferrara
- Università di Firenze
- Università di Genova
- Università dell'Insubria
- Università luav di Venezia
- Università di Messina
- Università di Milano Statale
- Università di Padova
- Università di Palermo



- Università di Parma
- Università di Napoli Parthenope
- Università di Pavia
- Università del Piemonte Orientale
- Università del Salento
- Università di Salerno
- Università di Roma La Sapienza
- Università di Sassari
- Università di Siena
- Università per Stranieri di Perugia
- Università Tor Vergata di Roma
- Università di Torino
- Università Trento
- Università di Trieste
- Università di Udine
- Università di Verona
- Università di Macerata
- IMT Lucca
- Scuola Normale Superiore
- SISSA

Ingressi 20/21:

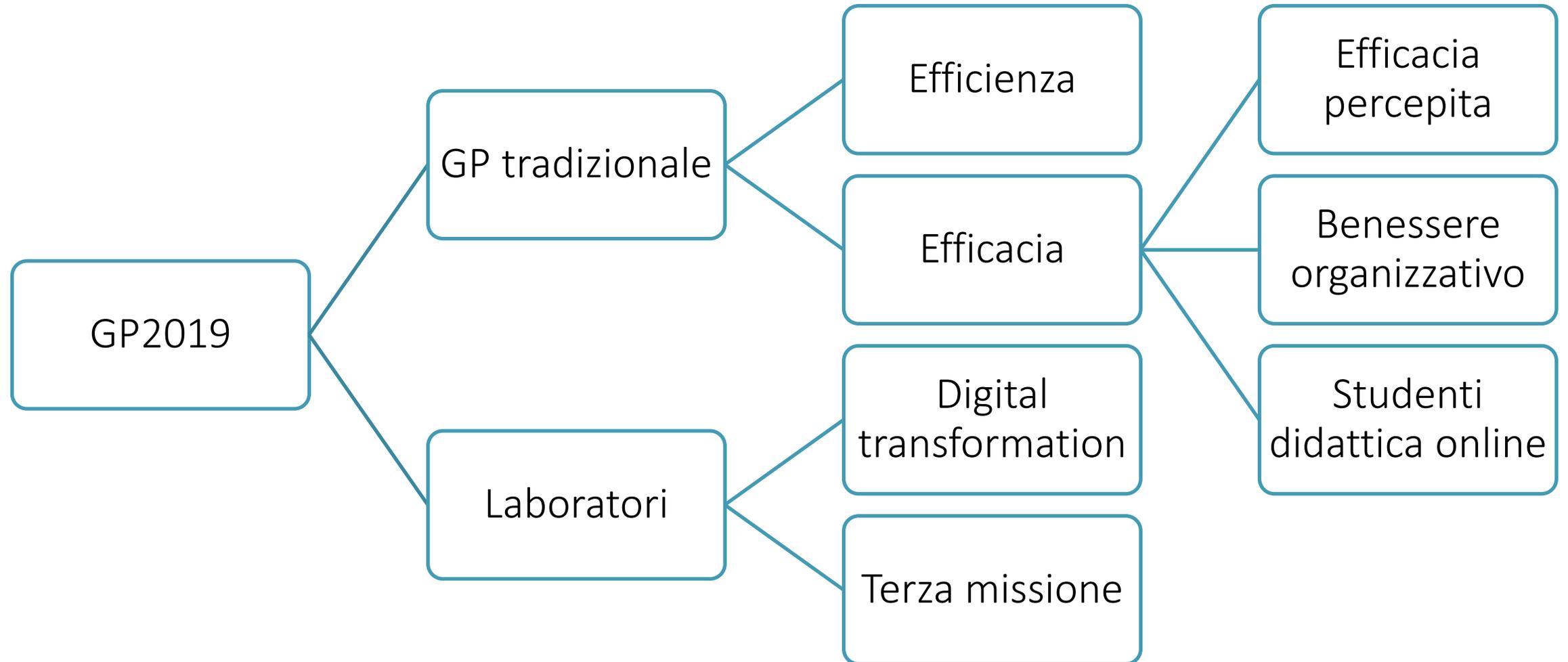
- Università di Camerino
- Università del Sannio

Copertura adesioni GP rispetto totale iscrizioni statali per regione 19/20



Totale Iscrizioni GP:
1.189.935
(Copertura 69%)

Struttura di GP2019/20



Agenda della riunione

- **Introduzione**
- **Le Università nella “nuova normalità”**
 - La trasformazione digitale ai tempi del COVID-19: Evidenze dal Laboratorio GP
 - La dimensione dello studente nella didattica online e nell’accesso ai servizi
 - *Tavola rotonda e Discussione*
- **Il progetto GP a supporto della “nuova normalità”**
 - I risultati della rilevazione di efficienza
 - *Tavola rotonda e Discussione*
 - La valorizzazione del patrimonio culturale: risultati dal Laboratorio GP
- **Prospettive future**

Laboratorio Digital Transformation

Obiettivo e numeri del laboratorio

Obiettivo: Analizzare le il **posizionamento** degli Atenei sui temi della **trasformazione digitale** e la **risposta all'emergenza sanitaria** di quest'anno



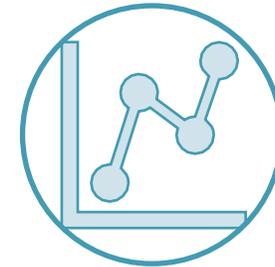
22 Atenei
partecipanti



43 Attori coinvolti
nelle interviste
(RTD, DG,
responsabili,
collaboratori)



Più di 1.300
minuti di
interviste
analizzati



Dati secondari
forniti dagli
Atenei o reperiti
tramite web



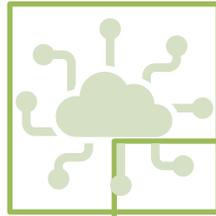
Laboratorio Digital Transformation

Le dimensioni di analisi



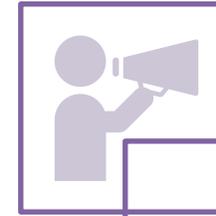
Organizzazione

- Approccio della **governance** nella gestione dell'emergenza: accentrato, task force, ruolo collaboratori
- **Risposta dell'organizzazione** (docenti e PTA) alla digitalizzazione forzata



Tecnologia

- Scelte relative alle **piattaforme di web conferencing** per didattica e riunioni
- Stato dell'**infrastruttura tecnologica**



Comunicazione

- **Modalità di comunicazione** privilegiate e/o introdotte
- Livello di **strutturazione e frequenza** della comunicazione

Laboratorio Digital Transformation

Gli elementi comuni

Organizzazione

Leadership della *governance* affiancata da **forte ruolo CIO**, responsabile digital learning e rispettivi team

Risposta positiva del personale docente e TA, soprattutto nella prima fase – **maggiori criticità docenti all'avvio del nuovo semestre**

Tecnologia

Modesti interventi alla **infrastruttura tecnologica** (gli Atenei erano pronti); rafforzamento **sistemi di sicurezza**

Piattaforme di web conferencing: **snodo** tecnologico e comunicativo **centrale**

Comunicazione

Attenzione alle **comunicazioni calibrate** per stakeholder (studenti, personale interno, società civile)

Maggiore ricorso a **strumenti comunicativi integrativi alla e-mail (social media, sito)** e uso per rafforzare **senso di comunità ampio**

Laboratorio Digital Transformation

Gli elementi di eterogeneità



Laboratorio Digital Transformation

Considerazioni di sintesi

Reazione all'emergenza: *resilienza* guidata da elementi organizzativi/risorse umane e supportati da elementi tecnologici e da attenta comunicazione

Elementi facilitatori



- Investimenti tecnologici pregressi
- Network Uni – CRUI
- Abbattimento resistenze per *service continuity management*

Elementi di complessità



- Complessa gestione approvvigionamenti
- Contesto di risorse (umane) limitate per IT
- Elevata variabilità nelle competenze digitali del personale

Laboratorio Digital Transformation

Considerazioni di sintesi

Implicazioni per il futuro: Necessità di «mettere radici» sotto i semi gettati



Stabilità delle risorse IT: inserimento nuovi servizi che richiedono risorse umane e finanziarie



Smart working: revisione spazi e cambiamento culturale



Didattica blended/online: maggiore personalizzazione e inclusività



Revisione del ruolo della terza missione d'Ateneo: canali alternativi e più diretti con la comunità

Laboratorio Digital Transformation

Considerazioni finali



L'emergenza ha ulteriormente accentuato la **diversità della trasformazione digitale nelle università** rispetto al complesso delle PA?



Assenza **resistenze**: funziona solo in crisi o anche a regime? Quanto è merito di una comunicazione e formazione attenta e calibrata?

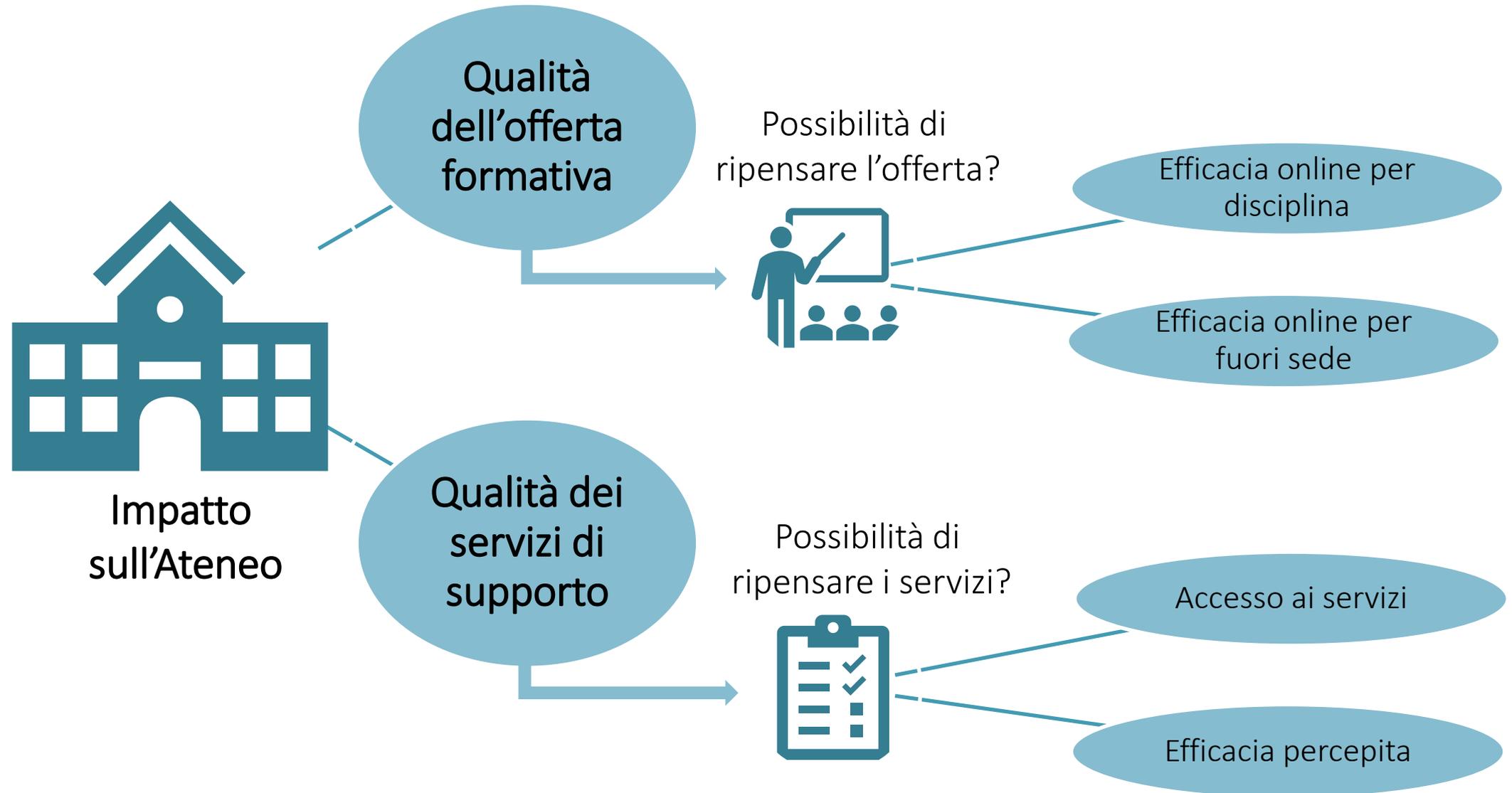


Ripensamento **servizi, spazi e modalità di lavoro**: quanto il **cambiamento** sarà **strutturale**?

Agenda della riunione

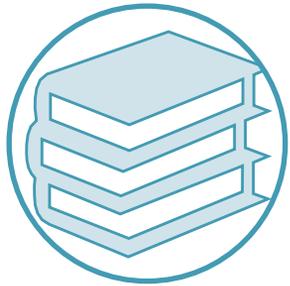
- **Introduzione**
- **Le Università nella “nuova normalità”**
 - La trasformazione digitale ai tempi del COVID-19: Evidenze dal Laboratorio GP
 - La dimensione dello studente nella didattica online e nell’accesso ai servizi
 - *Tavola rotonda e Discussione*
- **Il progetto GP a supporto della “nuova normalità”**
 - I risultati della rilevazione di efficienza
 - *Tavola rotonda e Discussione*
 - La valorizzazione del patrimonio culturale: risultati dal Laboratorio GP
- **Prospettive future**

Il Framework di riferimento



Qualità dell'offerta formativa: introduzione

Questionario GP sul semestre di didattica distanza Temi di seguito indagati



Soddisfazione studenti (relativa) in merito ad attività didattiche ed esami



Soddisfazione comparata per area disciplinare di appartenenza

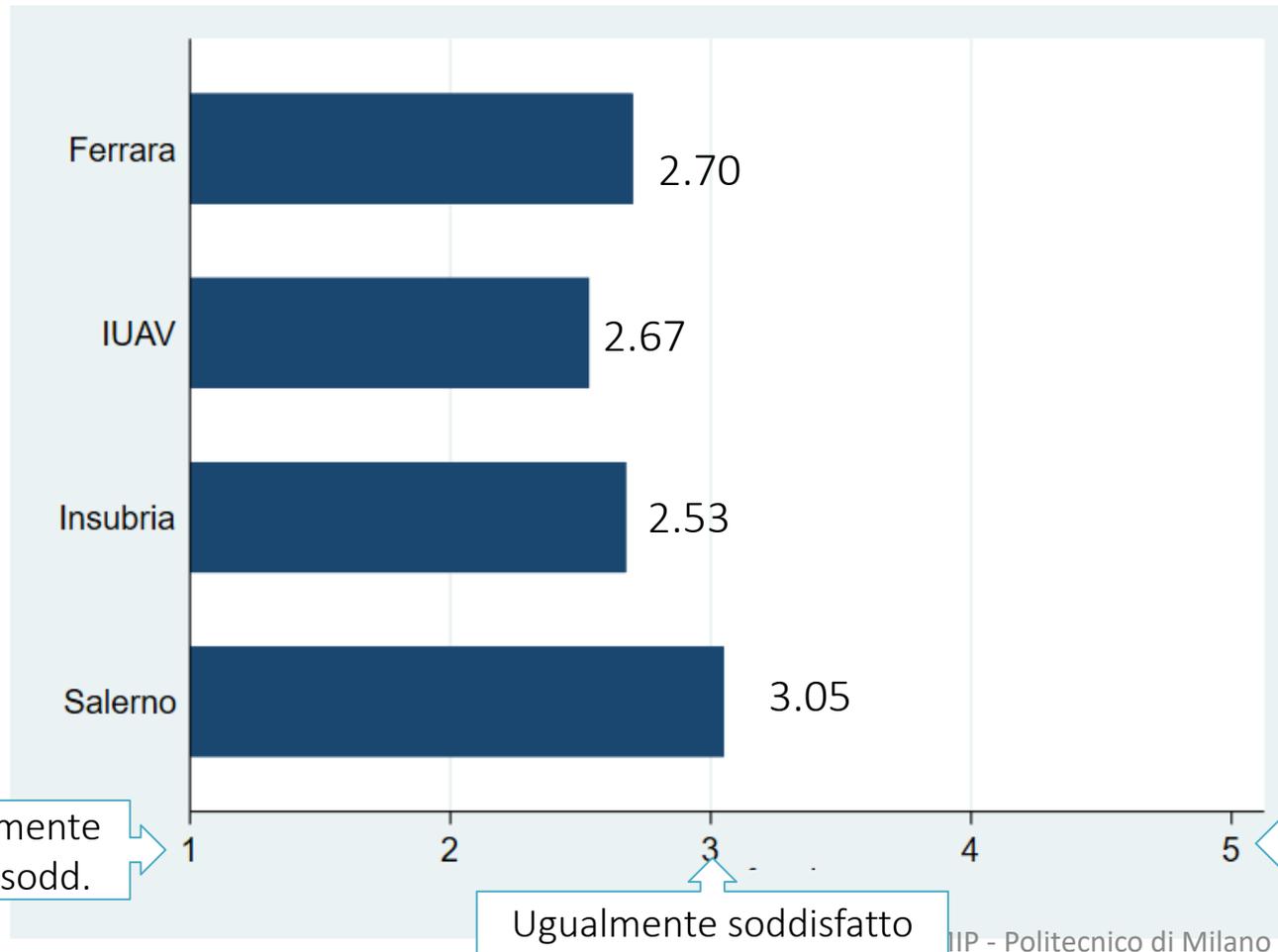


Soddisfazione comparata tra studenti in sede e fuori sede

Ateneo	Numero risposte	Tassi risposta
Ferrara	3755	20%
Insubria	4666	44%
IUAV	755	19%
Salerno	2402	7%

Qualità dell'offerta formativa

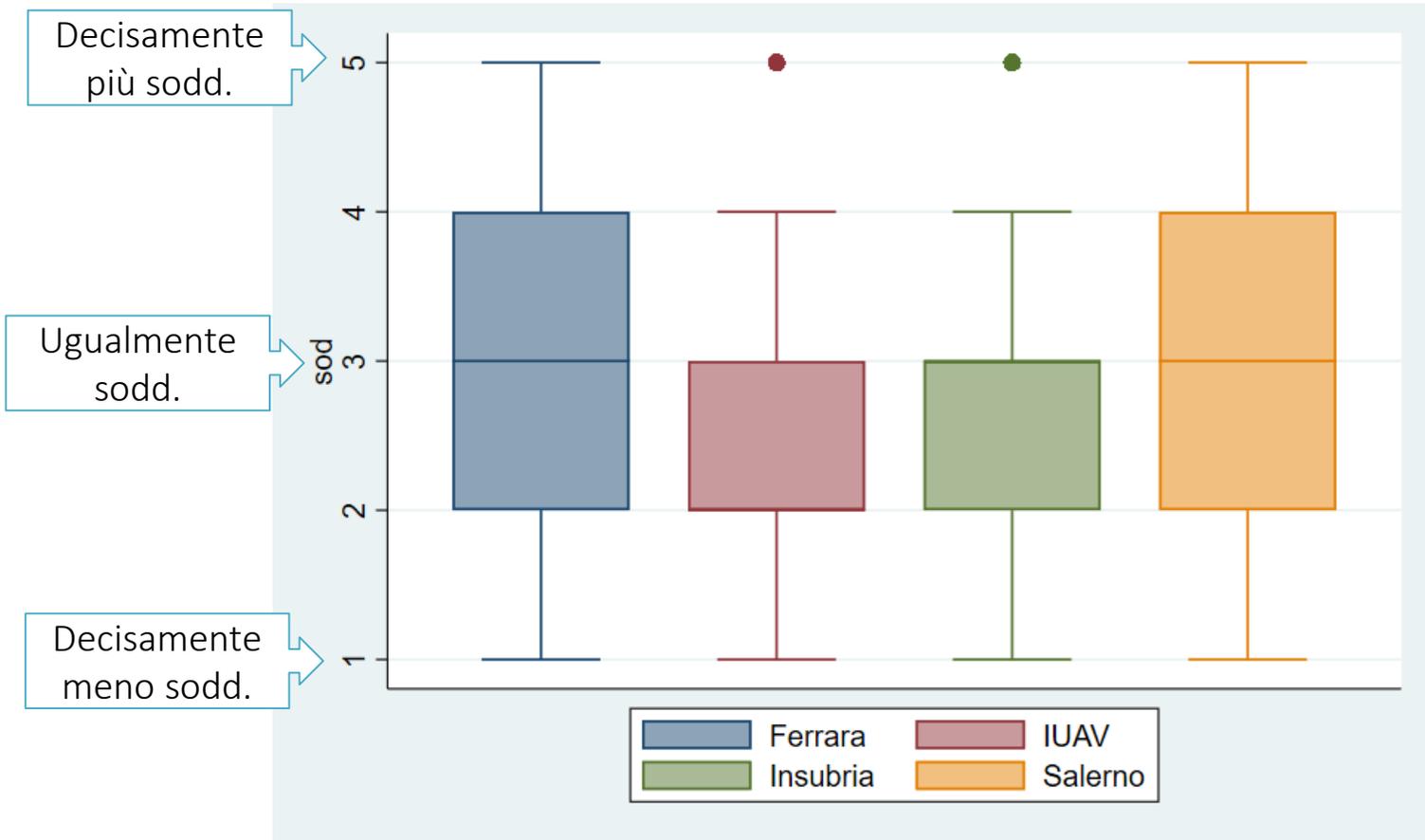
Rispetto alle attività svolte in presenza [Quanto ti reperi complessivamente soddisfatto di questo semestre svolto a distanza?]



Negli Atenei coinvolti, gli studenti risultano essere lievemente meno o ugualmente soddisfatti rispetto al semestre in presenza

Qualità dell'offerta formativa

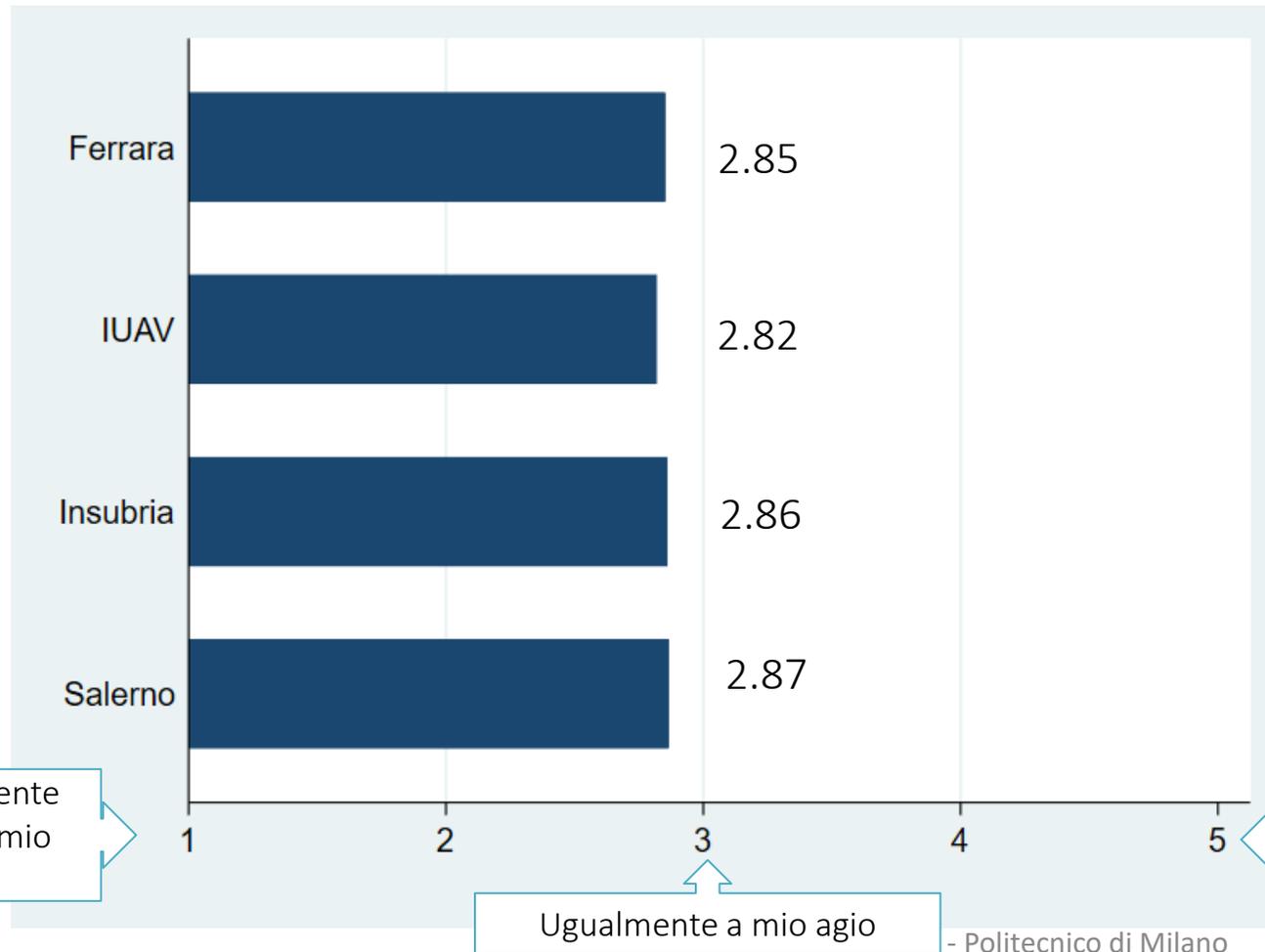
Rispetto alle attività svolte in presenza [Quanto ti reperi complessivamente soddisfatto di questo semestre svolto a distanza?]



Confrontando gli Atenei, si nota una certa eterogeneità tra le distribuzioni

Qualità dell'offerta formativa

Sulla base della tua esperienza, come ti sei trovato nel sostenere l'esame telematico rispetto a quello frontale?

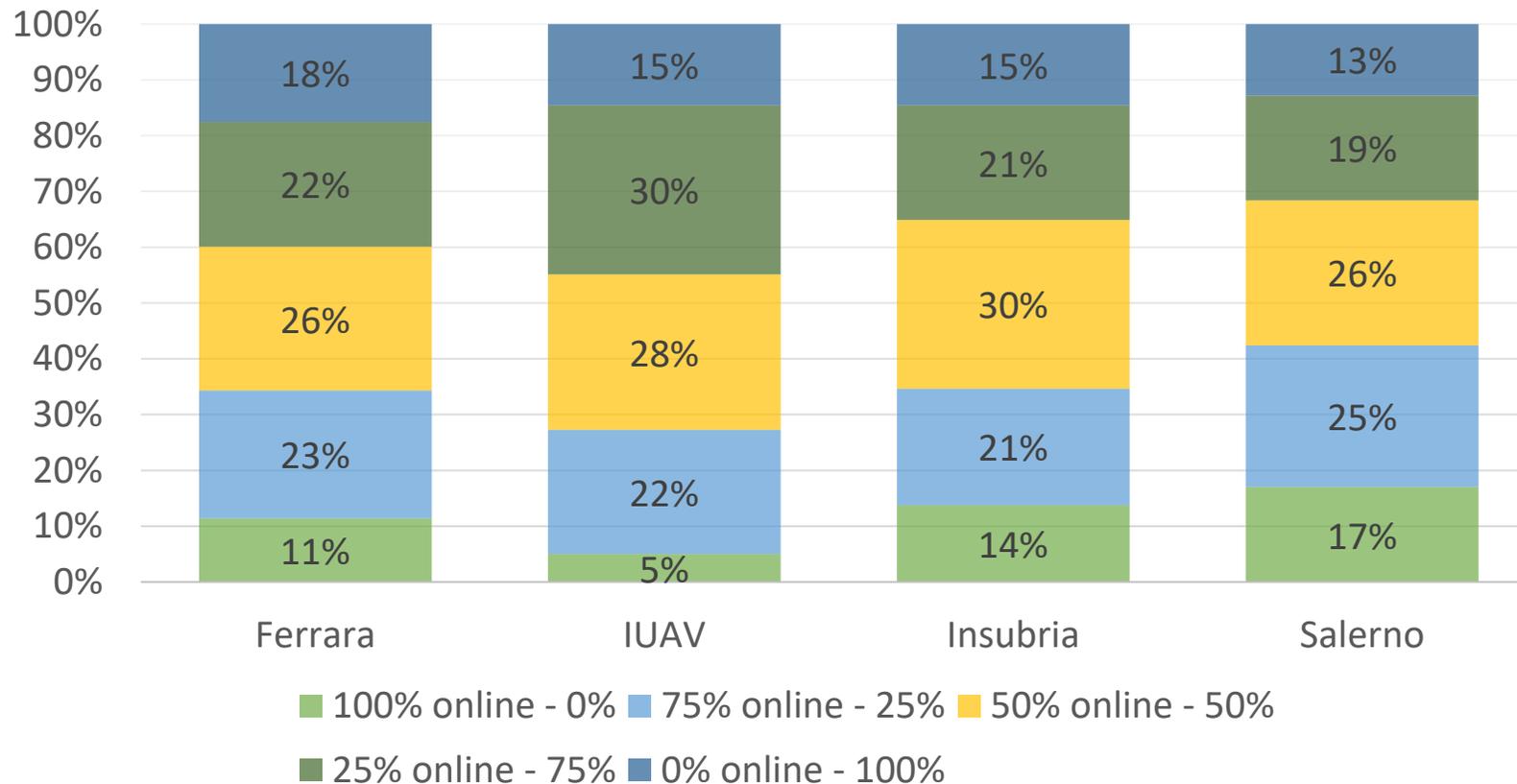


Nello svolgimento degli esami, risulta invece una differenza limitata tra Atenei, ed un livello di soddisfazione che in media risulta lievemente più contenuto rispetto a quello in presenza

Qualità dell'offerta formativa

Se potessi scegliere il **mix ideale** tra lezioni online e in presenza, quale sarebbe ?

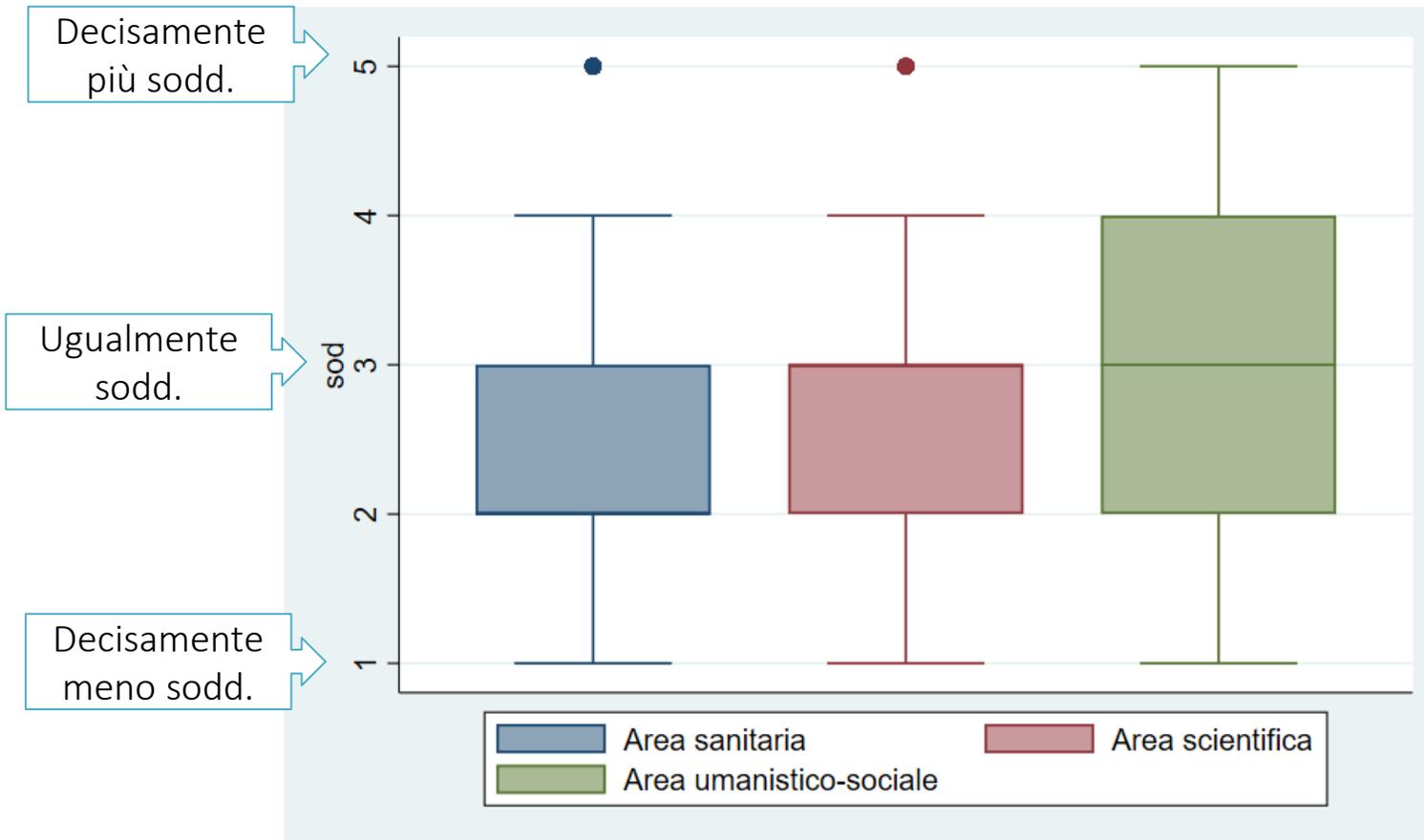
MIX ONLINE-PRESENZA



In tutti gli Atenei, più del 50% degli studenti desidererebbe l'inclusione della didattica online per la metà o più delle lezioni

Qualità dell'offerta formativa

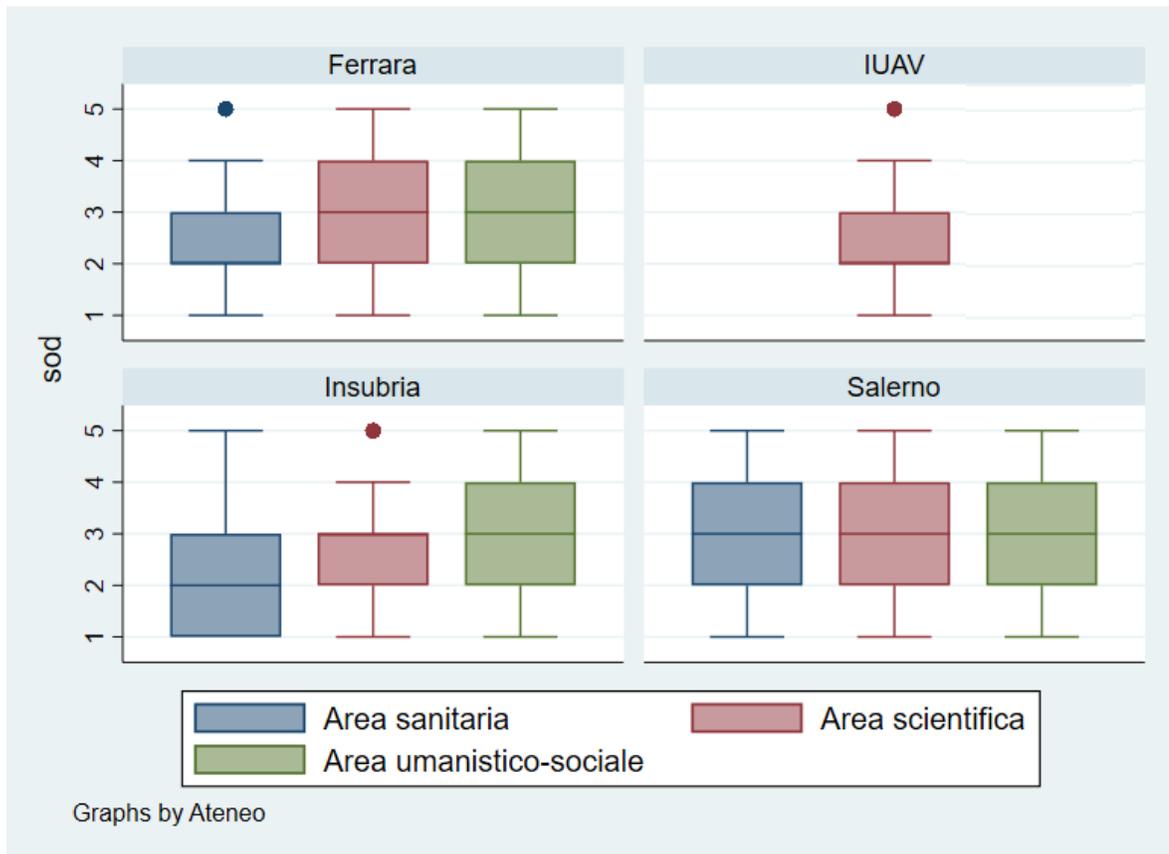
Quanto ti reperi complessivamente soddisfatto di questo semestre svolto a distanza? **Risultati per area disciplinare**



I Corsi di Laurea nell'area sanitaria e scientifica mostrano soddisfazione più contenuta

Qualità dell'offerta formativa

Quanto ti reperi complessivamente soddisfatto di questo semestre svolto a distanza? **Risultati per area disciplinare e per Ateneo**

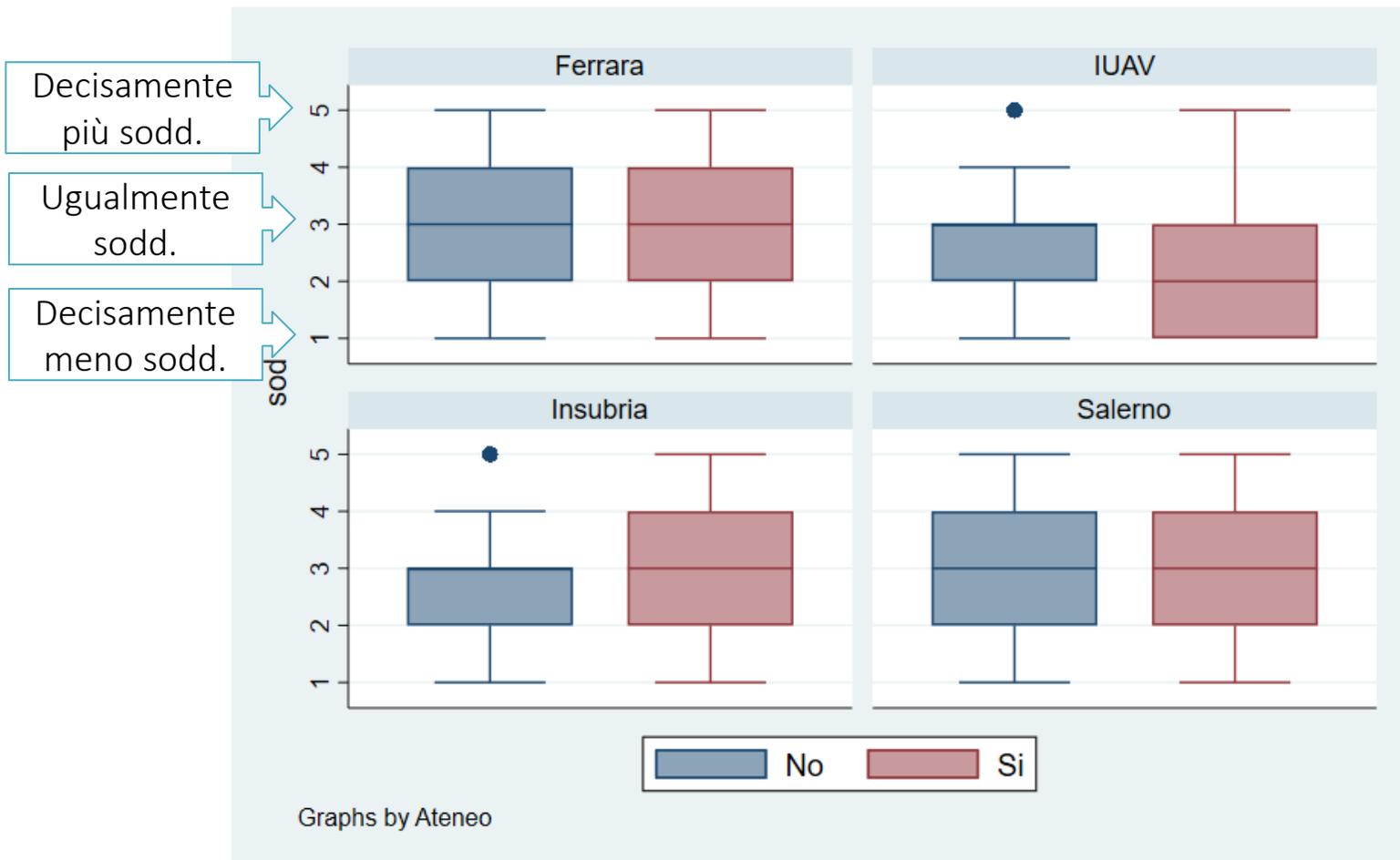


		Ateneo				
		Ferrara	IUAV	Insubria	Salerno	Total
Area	Area sanitaria	1,109	0	880	275	2,264
	Area scientifica	1,490	681	1,544	896	4,611
	Area umanistico-sociale	1,156	* 74	2,242	1,231	4,703
Totale		3,755	755	4,666	2,402	

Tale tendenza risulta evidente anche nel dettaglio per Ateneo

Qualità dell'offerta formativa

Quanto ti reperi complessivamente soddisfatto di questo semestre svolto a distanza? Confronto **Fuori sede [Si]** e non [No]

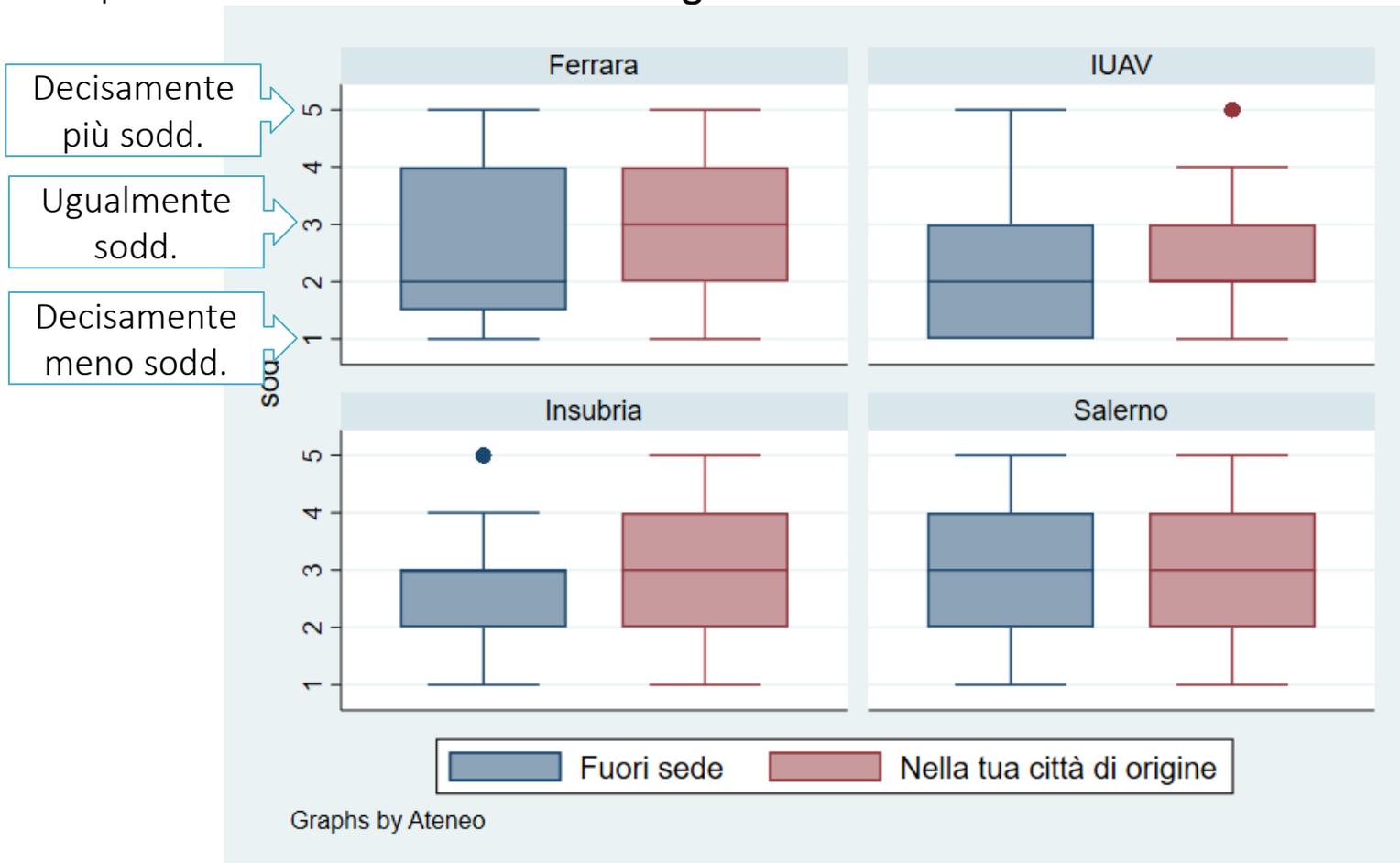


Etichetta	Media soddisfazione
Studente fuori sede	2.76
Studente in sede	2.75

Non si evidenzia alcuna differenza statisticamente significativa nel livello di soddisfazione tra studenti in sede e fuori sede

Qualità dell'offerta formativa

Quanto ti reperi complessivamente soddisfatto di questo semestre svolto a distanza? Confronto tra **fuori sede** che hanno passato semestre **nella città di origine o nella città universitaria**



Etichetta	Media
Fuori sede	2.64
Città origine	2.78

Tale differenza è però significativa (intervallo confidenza 95%) se si confrontano studenti che hanno trascorso il semestre nella città di origine e fuori sede – con i primi più soddisfatti dei secondi

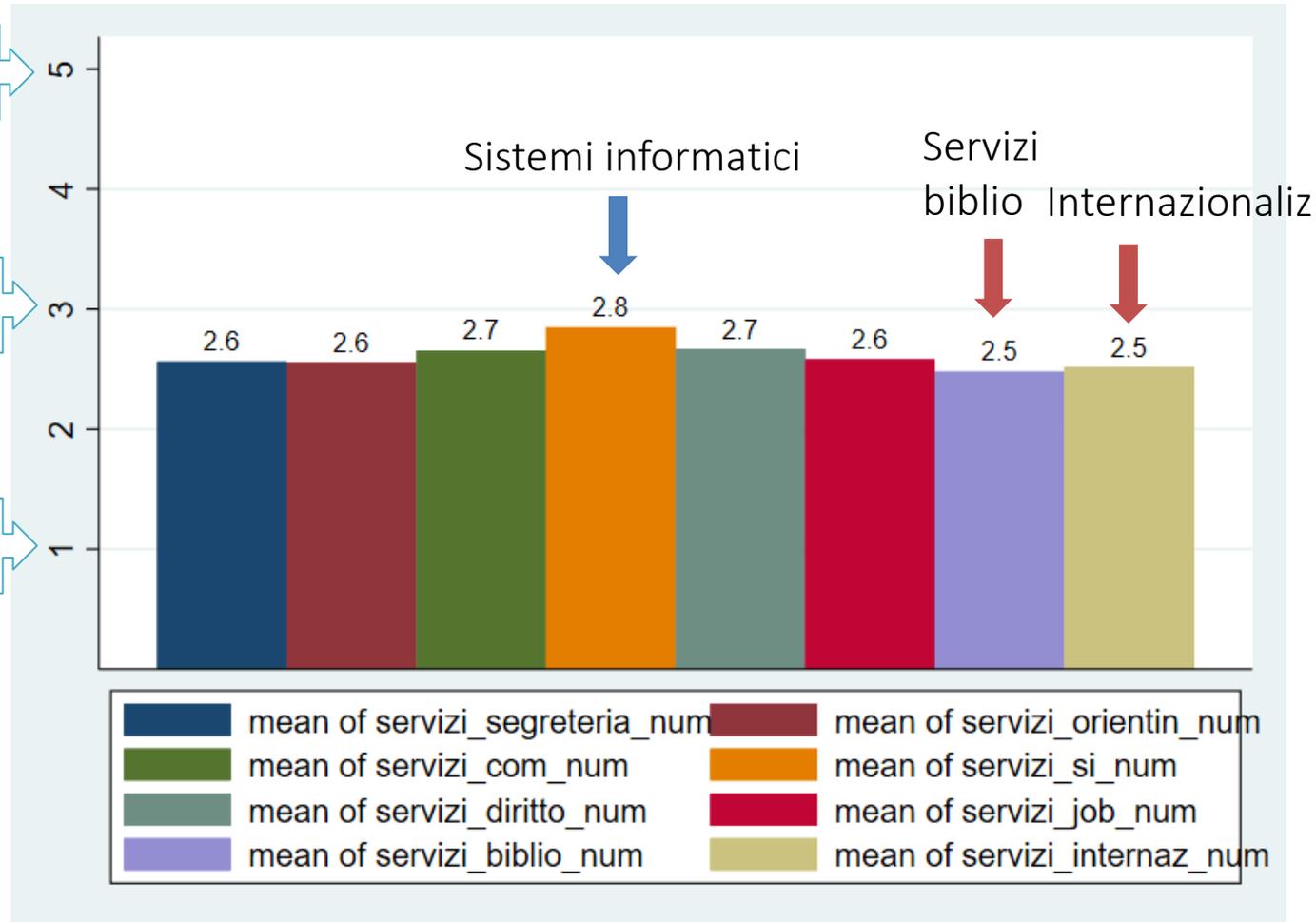
Qualità dell'offerta formativa

Rispetto al semestre precedente (in presenza), quanto ti reputeri soddisfatto rispetto ai seguenti **servizi di supporto**?

Decisamente più sodd.

Uguualmente sodd.

Decisamente meno sodd.



La soddisfazione nei servizi amministrativi risulta lievemente inferiore rispetto al semestre precedente, con i servizi informatici che mostrano il valore più elevato, e i servizi di biblioteca digitale e internazionalizzazione che mostrano il valore più contenuto

Qualità dell'offerta formativa: Messaggi di sintesi

- In termini di efficacia percepita, la didattica online riporta una **percezione lievemente più contenuta di quella in presenza**, sebbene una porzione considerevole di studenti ne **desideri l'integrazione con la didattica in presenza**
 - Quali implicazioni per la pianificazione dell'offerta formativa futura?
- La percezione dello studente varia a seconda dell'**area disciplinare** e del **luogo in cui gli studenti fuori sede hanno risieduto**
 - Nei corsi delle **aree sanitarie e tecnico-scientifiche** la didattica online è percepita **meno positivamente** che nelle discipline sociali-umanistiche → Differenza tra componente frontale e laboratoriale
 - Gli studenti fuori sede non riportano percezioni diverse da quelli in sede, tuttavia la percezione varia **negativamente** se lo studente fuori sede ha trascorso il semestre nella **città universitaria rispetto alla città di origine** → Importanza dei fattori di contesto nell'esperienza dello studente

Qualità dei servizi di supporto

Confronto rispetto all'edizione 2018/19 su due temi principali



Come è cambiato l'accesso ai servizi?

- Spazi dell'Ateneo
- Servizi di segreteria in presenza/online
- Servizi bibliotecari in presenza/digitali



Come è cambiata la qualità percepita?

- Servizi generali e logistici
- Comunicazione
- Sistemi informatici
- Segreterie
- Servizi bibliotecari

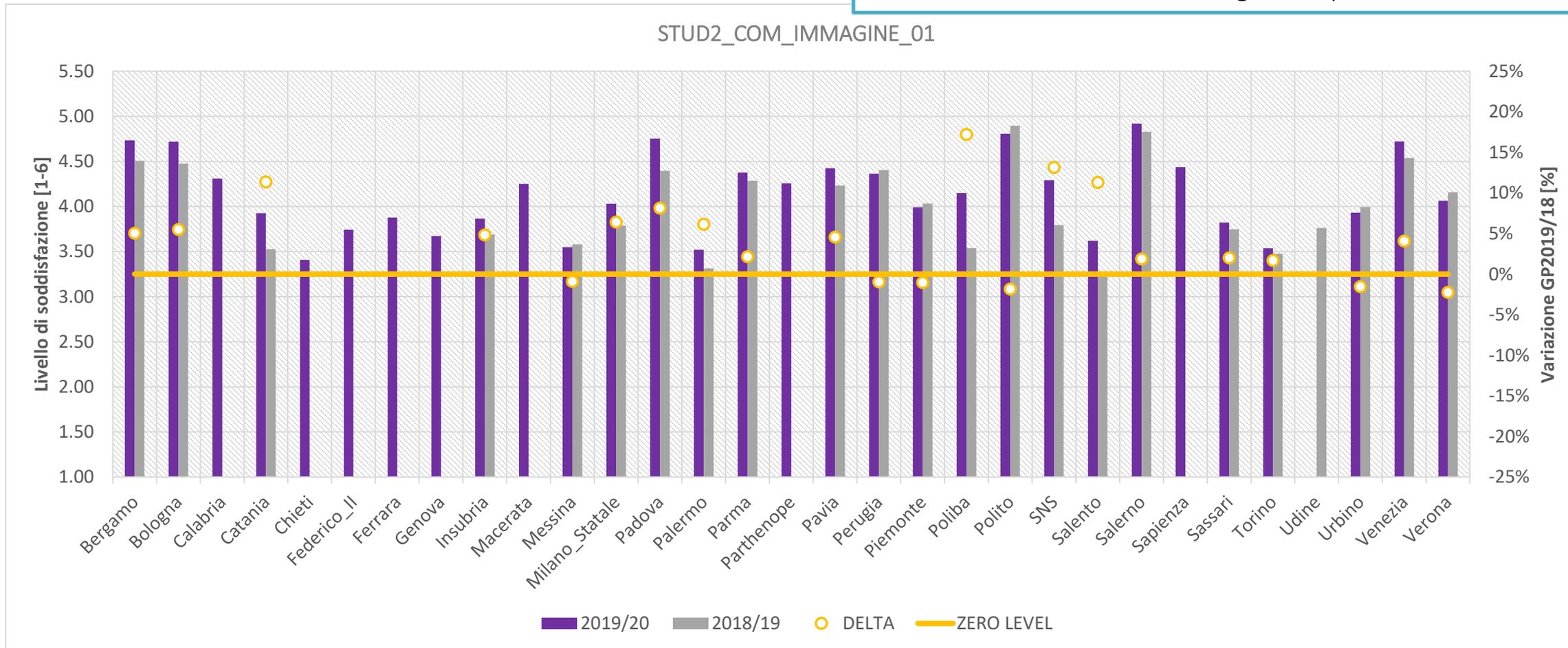
Come è cambiata l'importanza relativa dei servizi e la soddisfazione dell'esperienza universitaria dello studente?

Soddisfazione percepita nei servizi di comunicazione

Studenti successivi

L'immagine esterna dell'Ateneo è valorizzata

In generale, migliora la percezione dell'immagine di Ateneo e, soprattutto per gli studenti anni succ, la qualità d'uso dei social media – Instagram in particolare

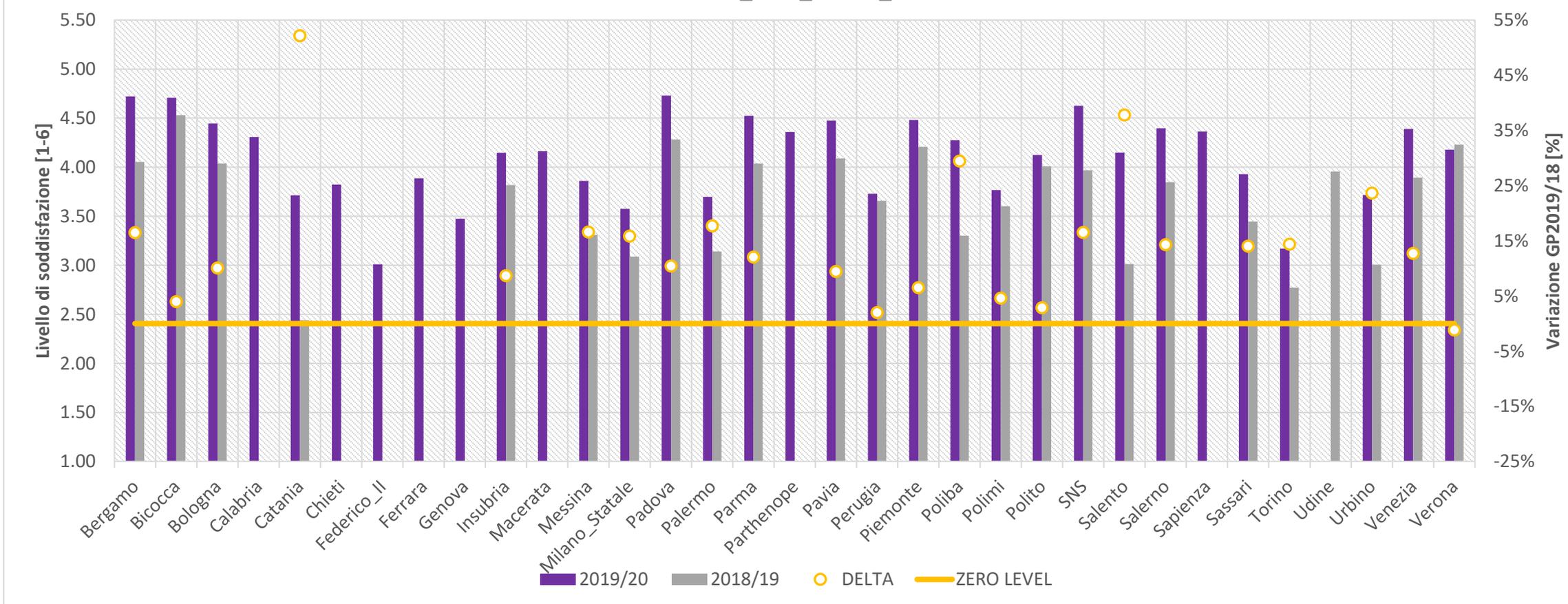


Soddisfazione percepita nei servizi di comunicazione

Studenti successivi

In riferimento alle informazioni fornite sui social media,
indichi il livello di soddisfazione rispetto a: **Instagram**

STUD2_COM_SOCIAL_04



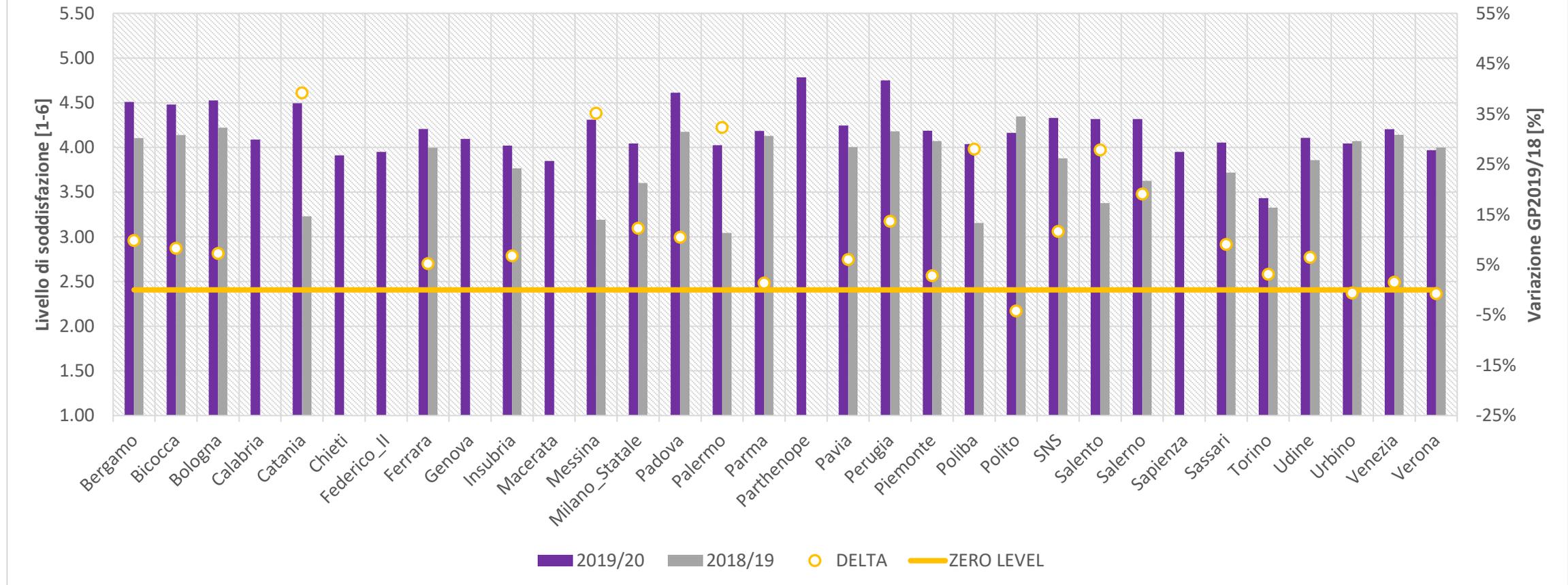
Soddisfazione percepita nei sistemi informatici

Studenti successivi

Ritieni che gli strumenti di **supporto digitale alla didattica** (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti

Trend interessante per gli Atenei del Sud Italia – soprattutto su supporto e-learning, percepito maggiormente da studenti anni successivi

STUD2_SI_ELEARNING_01



Accesso ai servizi: servizi logistici

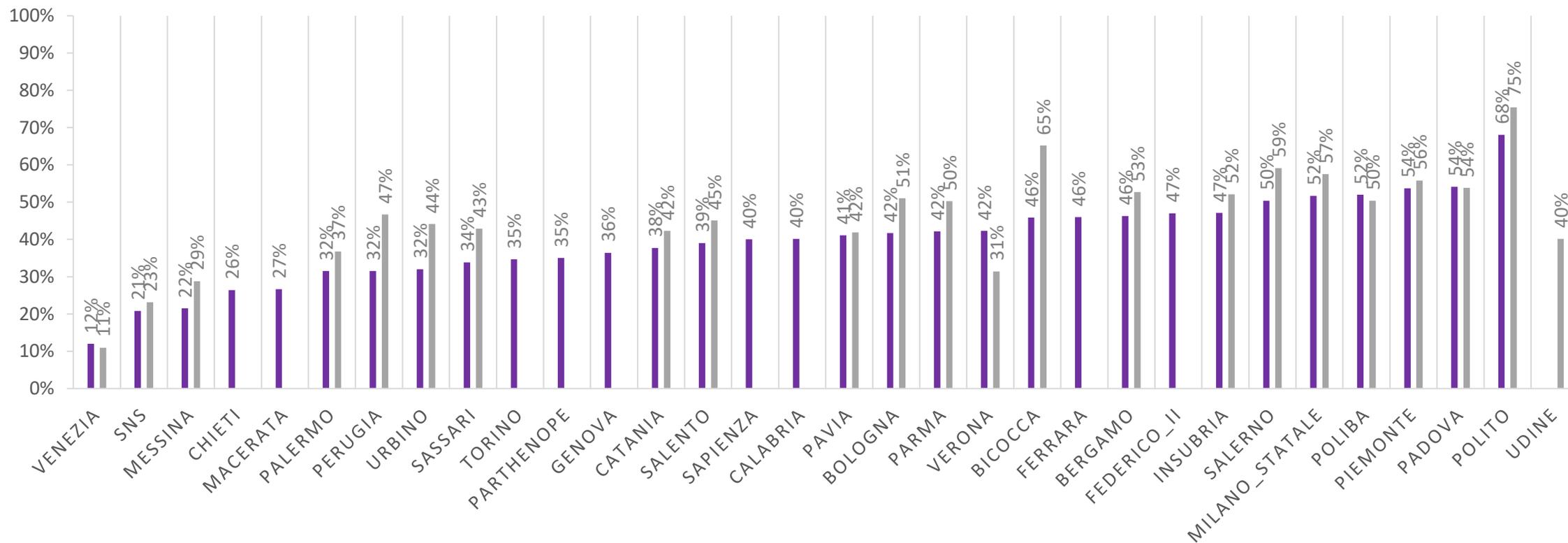
Studenti successivi

Si riduce l'utilizzo degli spazi (maggiormente visibile per lab e spazi studio) senza evidente impatto sulla soddisfazione percepita

% di utilizzo dei Laboratori

STUD2_LOG_LAB_USO

■ 2019/20 ■ 2018/19



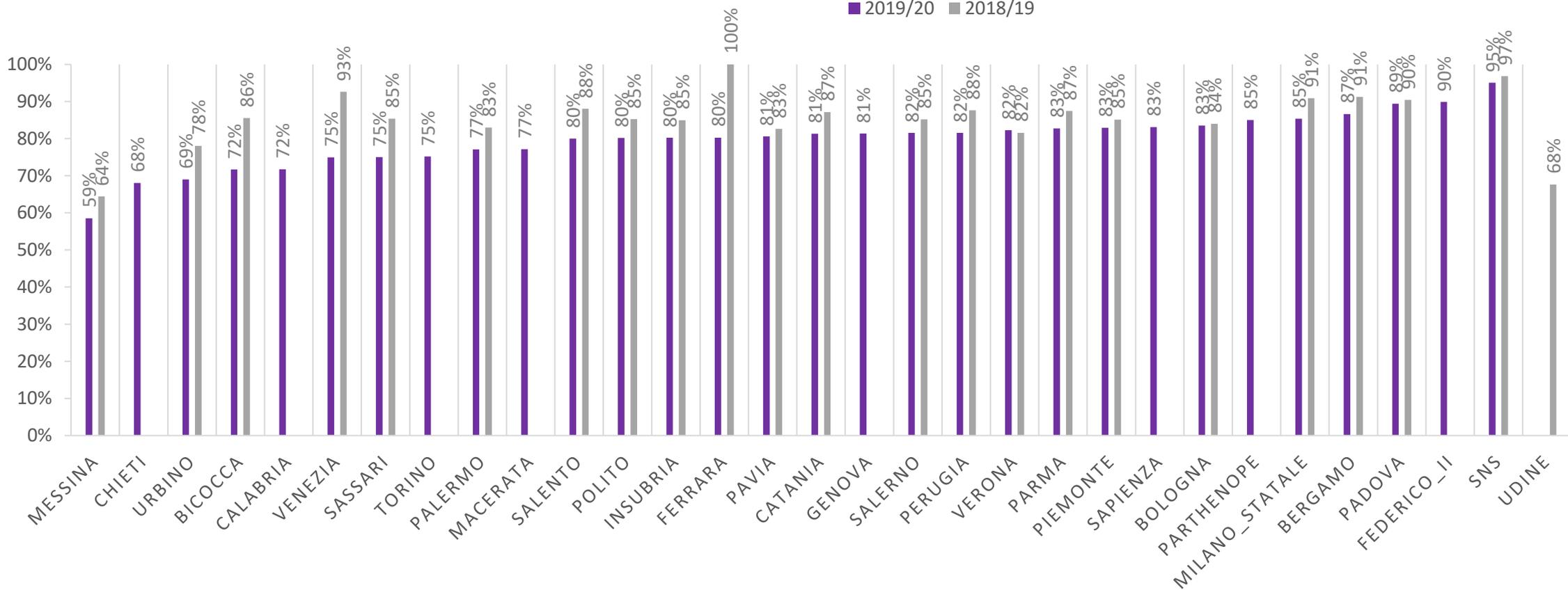
Accesso ai servizi: servizi logistici

Studenti successivi

% di utilizzo degli Spazi studio

STUD2_LOG_STUDIO_USO

■ 2019/20 ■ 2018/19



Accesso ai servizi: segreterie in presenza

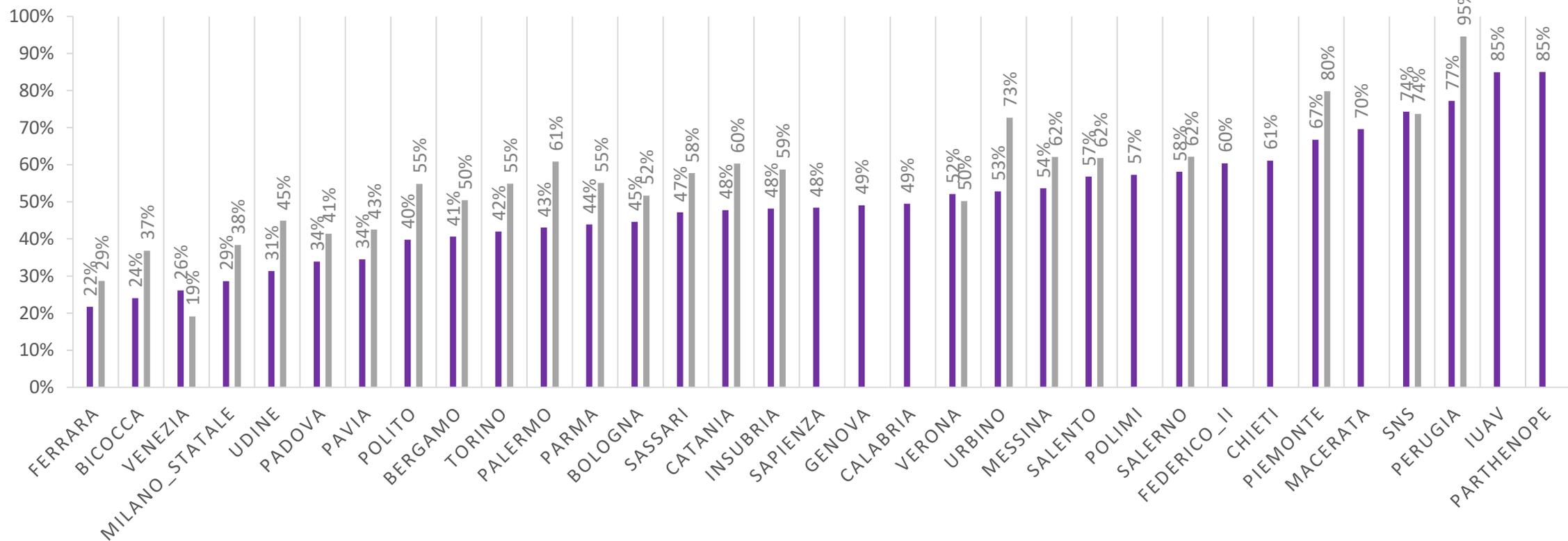
Studenti successivi

Diminuisce l'uso dei servizi in presenza, ma diminuisce anche quello dei servizi online – gli studenti hanno in realtà fatto un uso minore dei servizi?
Non si evidenziano trend significativi nella soddisfazione

Ti sei recentemente recato presso gli sportelli della segreteria studenti? [% S]

STUD2_DID_PRESENZA_PRE

■ 2019/20 ■ 2018/19



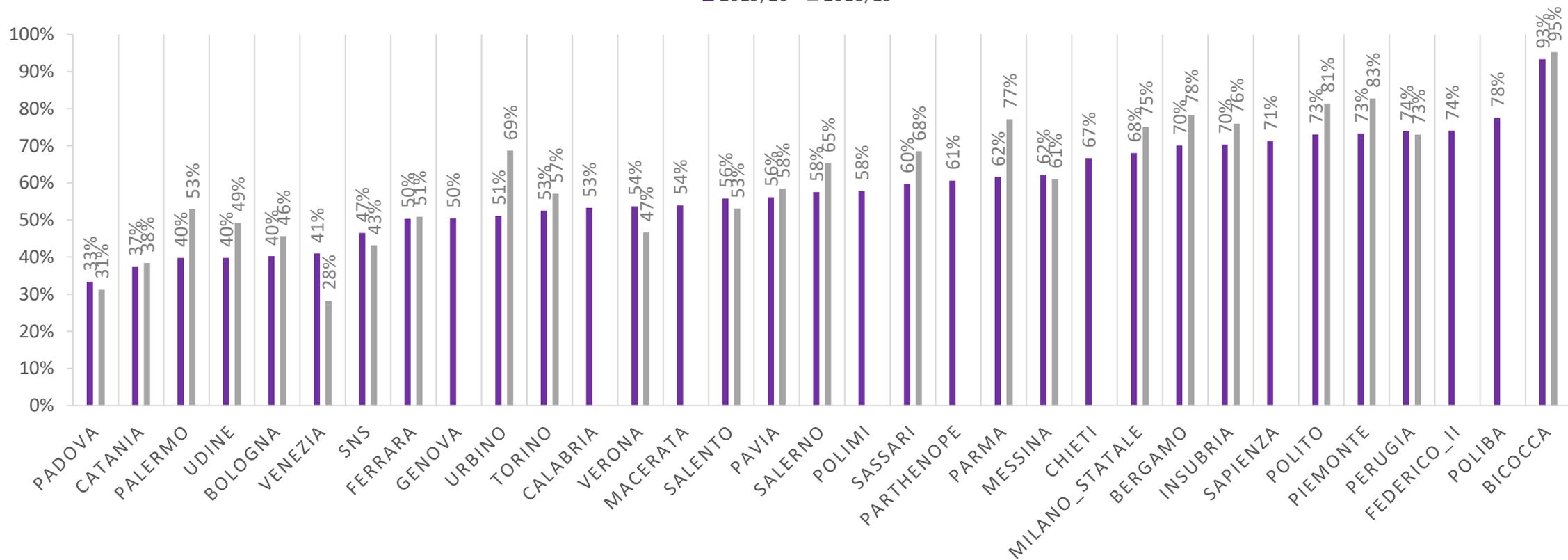
Accesso ai servizi: segreterie online

Studenti successivi

Hai recentemente utilizzato i **servizi di segreteria on-line**? [% Sì]

STUD2_DID_ONLINE_PRE

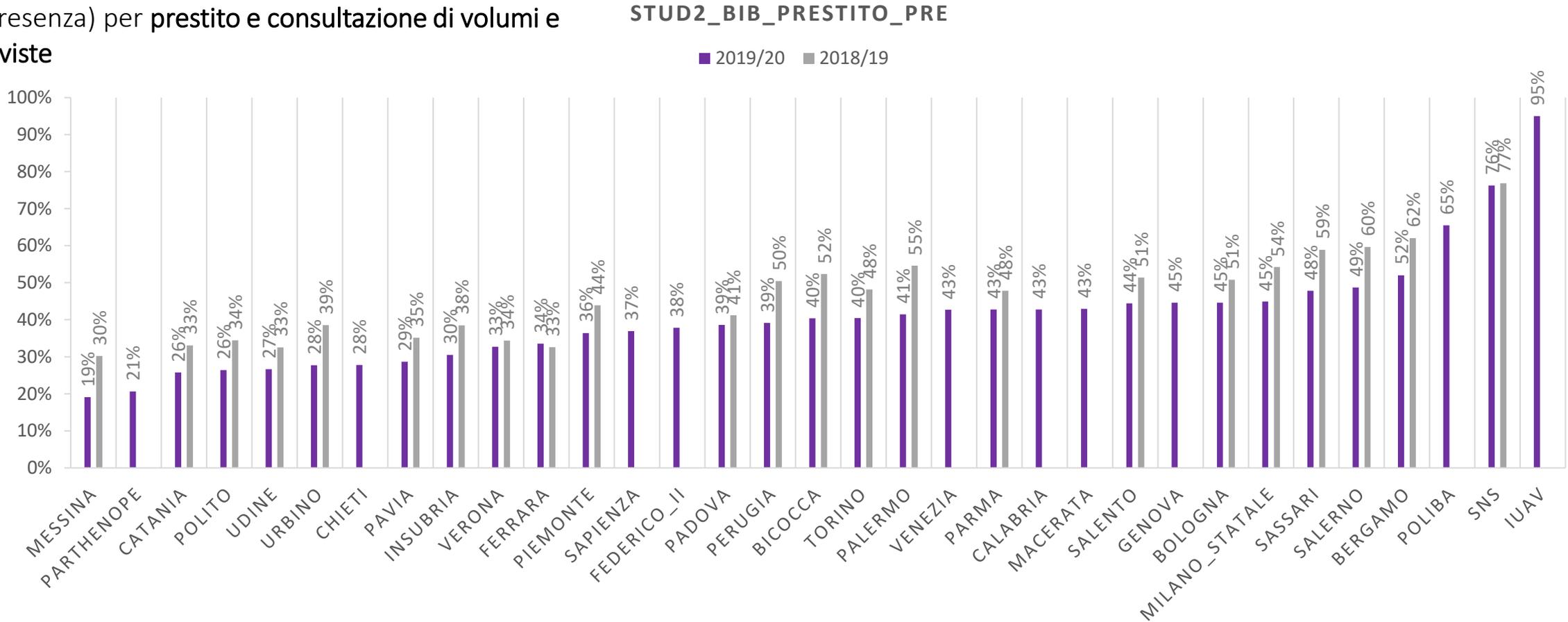
■ 2019/20 ■ 2018/19



Accesso ai servizi: SBA

Studenti successivi

% utilizzo dei servizi bibliotecari di Ateneo (in presenza) per prestito e consultazione di volumi e riviste



Un trend simile (ma meno evidente) emerge nello SBA – in cui tra l'altro emerge una minore soddisfazione per servizi digital vs presenza, oltre che un uso del servizio online nettamente inferiore di quello in presenza →
Conoscenza limitata dei servizi?

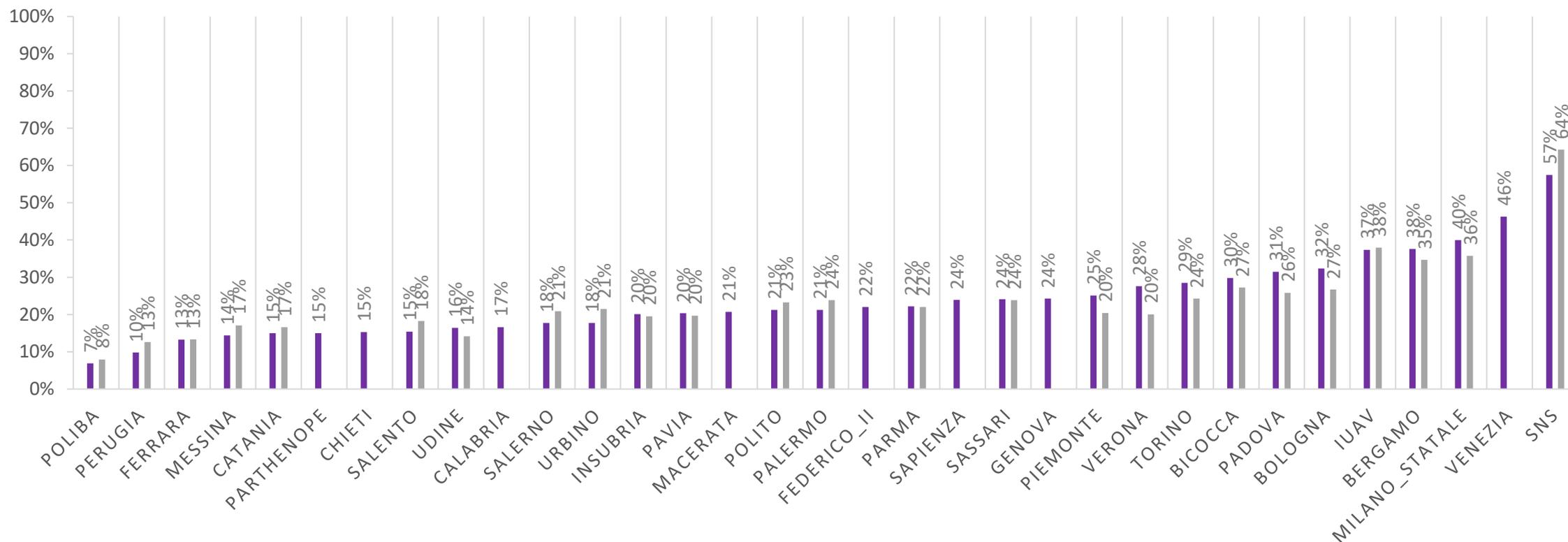
Accesso ai servizi: SBA

Studenti successivi

% utilizzo dei servizi di **biblioteca digitale**

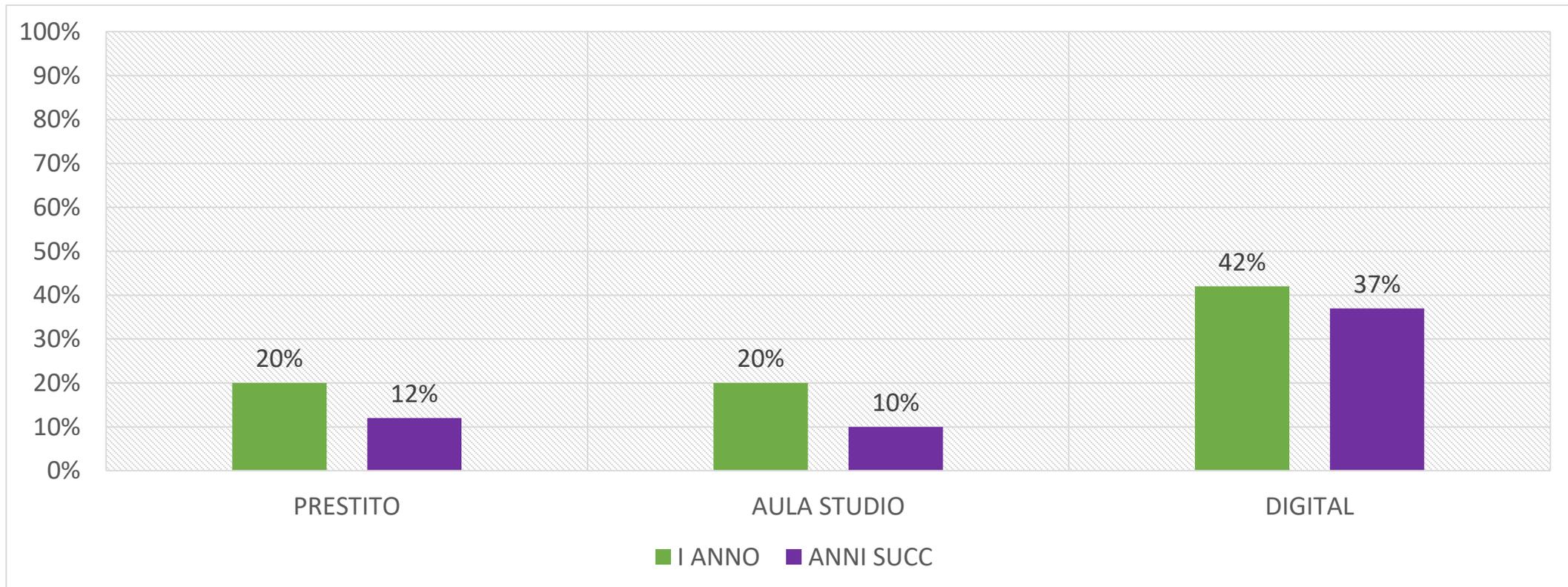
STUD2_BIB_DIGITAL_PRE

■ 2019/20 ■ 2018/19



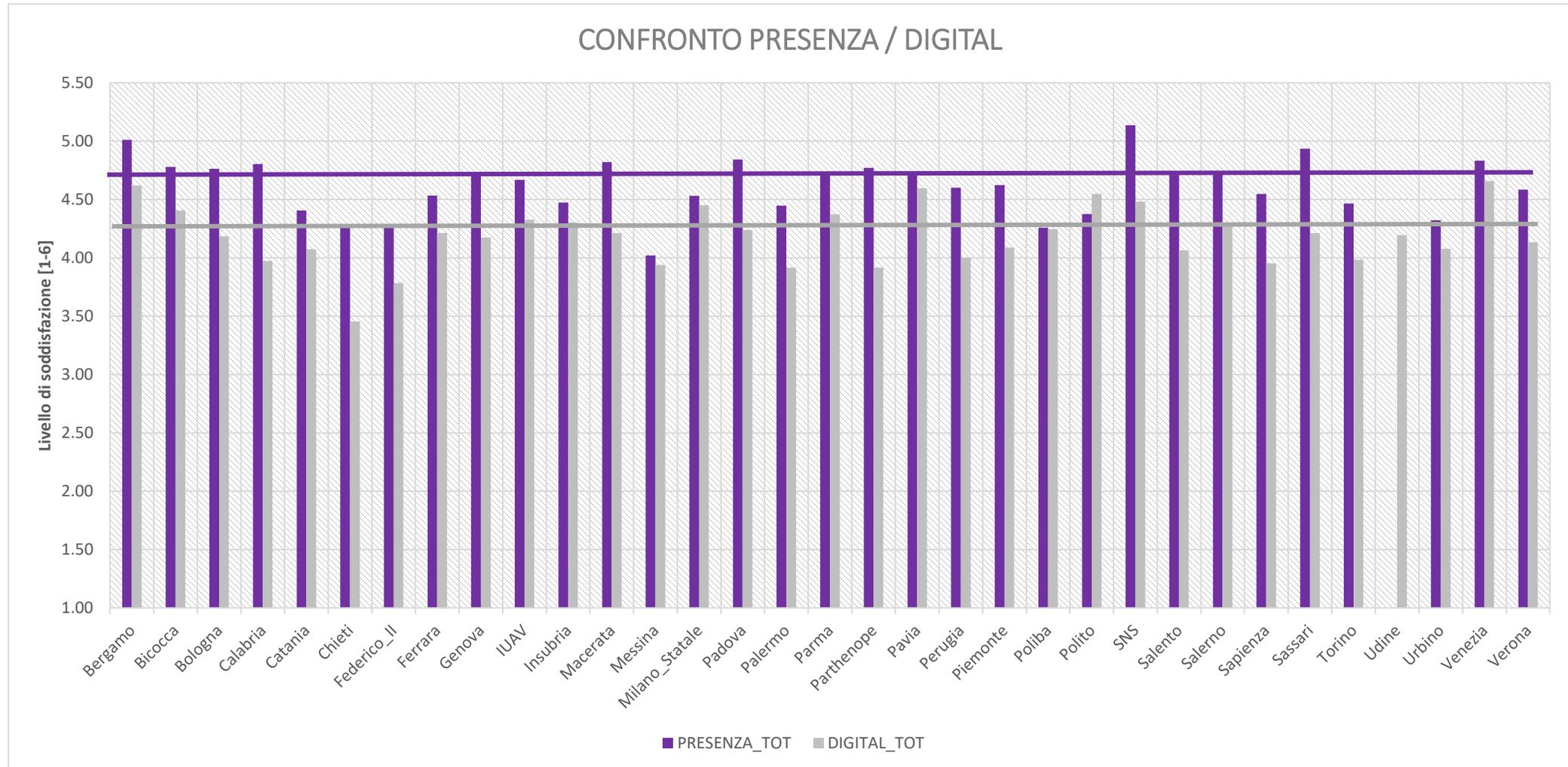
Accesso ai servizi: SBA

[%] di studenti che non ha usufruito del servizio perché **non conosce i servizi offerti**
Altre opzioni di risposta [Non ne ho bisogno (opzione maggioritaria); Non mi soddisfano; Frequento altre biblio/uso altri strumenti]



Soddisfazione percepita nello SBA

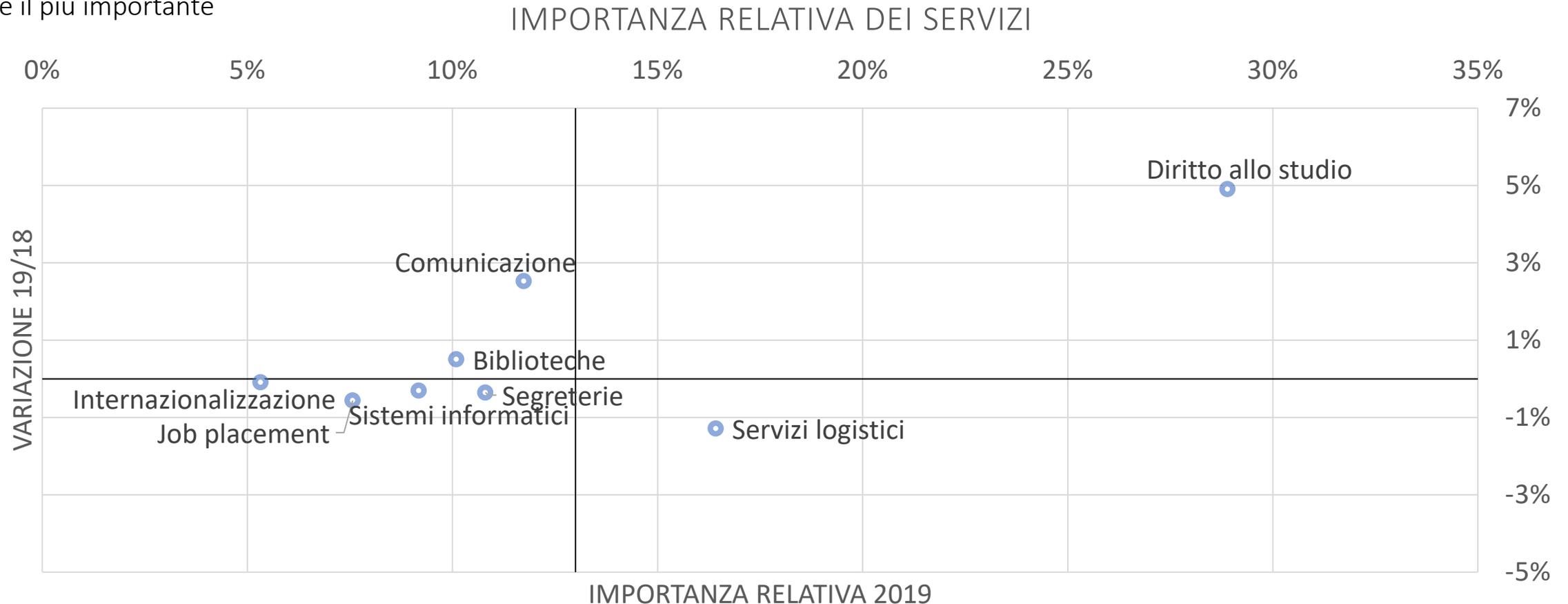
Studenti successivi



Importanza relativa dei servizi Studenti successivi

Il **diritto allo studio** rimane il servizio ritenuto più importante e con rilevanza in crescita; anche l'importanza della **comunicazione** è aumentata

[%] di studenti che reputa il servizio come il più importante



Esperienza universitaria

Studenti I

La percezione dell'esperienza universitaria
parrebbe mediata dalla gravità della situazione
sanitaria nell'area

SEI COMPLESSIVAMENTE SODDISFATTO DELLA TUA ESPERIENZA UNIVERSITARIA?



Atenei Lombardia – Emilia-Romagna – Piemonte – Veneto

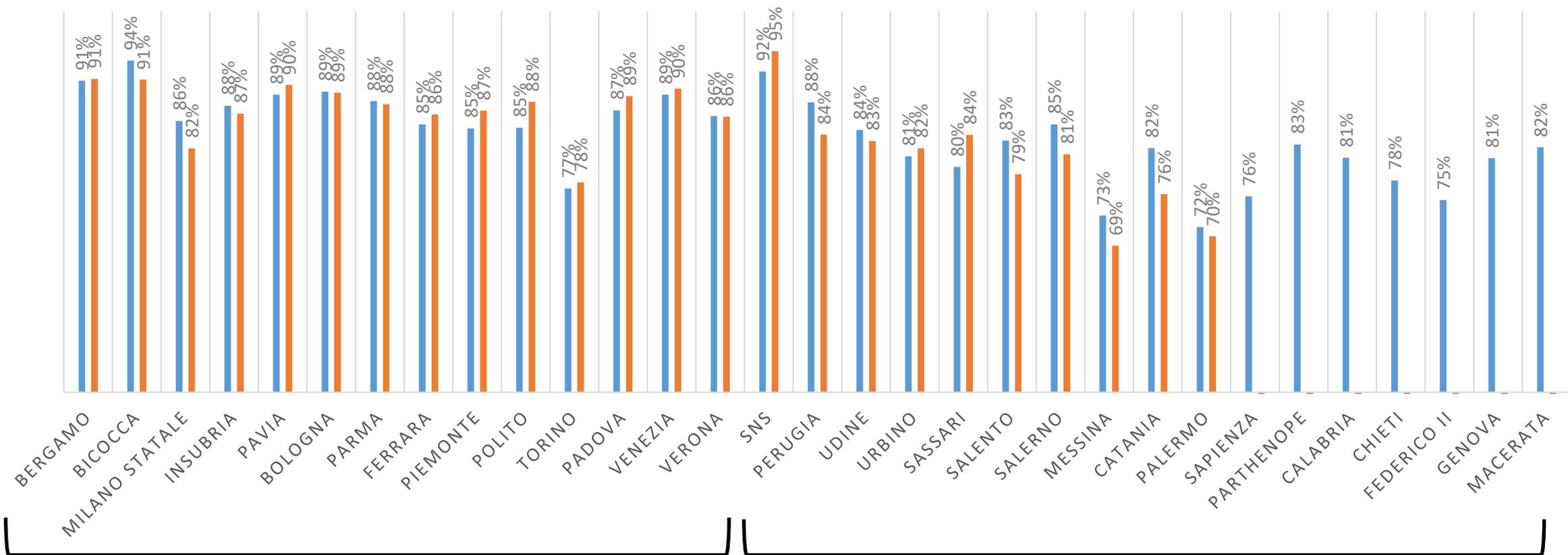
Atenei altre Regioni

Esperienza universitaria

Studenti successivi

SEI COMPLESSIVAMENTE SODDISFATTO DELLA TUA ESPERIENZA UNIVERSITARIA?

■ 2019/20 ■ 2018/19



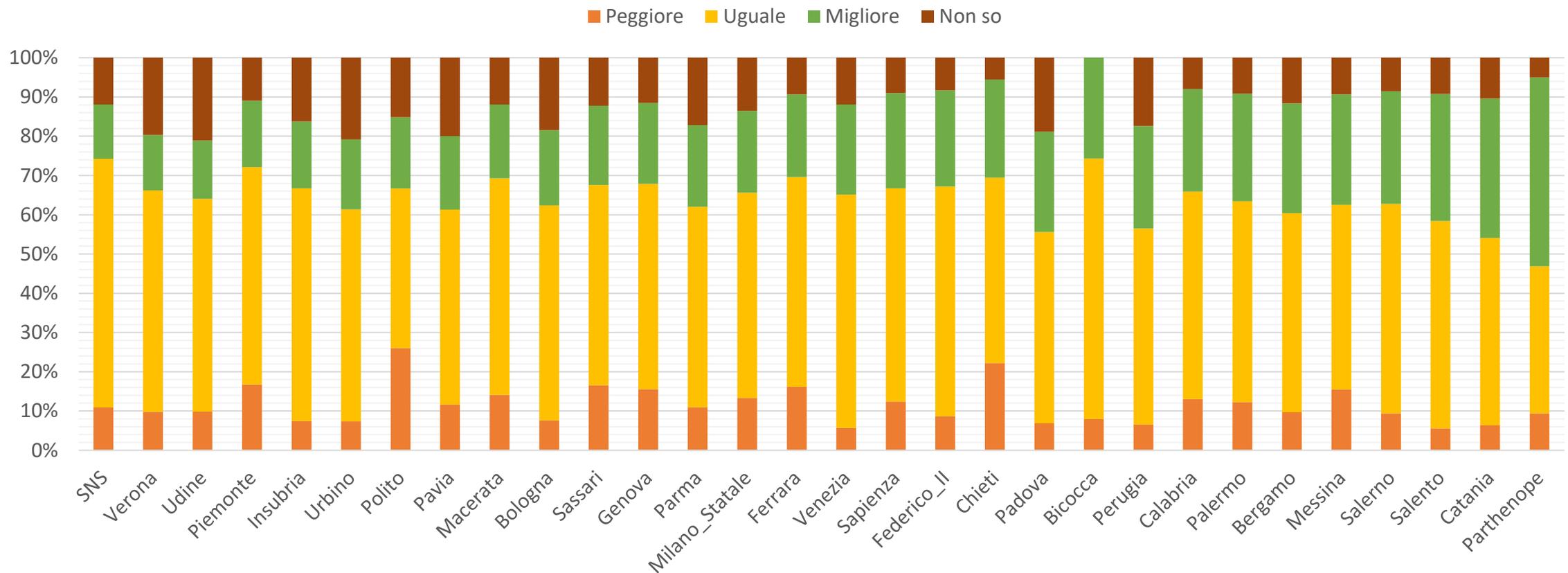
Atenei Lombardia – Emilia-Romagna – Piemonte – Veneto

Atenei altre Regioni

Esperienza universitaria e miglioramento Studenti successivi

Ordinando gli Atenei per [%] di studenti che notano un miglioramento, osserviamo la coda destra costituita da Atenei del Sud Italia, ad eccezione dell'Università di Bergamo

Percezione di miglioramento rispetto all'anno precedente



Qualità dei servizi di supporto: Messaggi di sintesi

- Gli studenti hanno fatto un **uso più limitato dei servizi in presenza** (motivato da ragioni contingenti), ma in larga misura hanno **utilizzato meno anche i servizi online**
 - Tema di accessibilità e conoscenza dei servizi digitali?
- Aumenta l'importanza e la soddisfazione percepita rispetto a molti ambiti legati alla **comunicazione**, snodo centrale nella gestione dell'emergenza
 - In termini di importanza dei servizi, il tema del **diritto allo studio** diventa sempre più centrale
- La percezione dello studente rispetto a **servizi ed esperienza universitaria** appare **maggiormente positiva** nelle aree caratterizzate da una **situazione sanitaria meno grave**

Agenda della riunione

- **Introduzione**
- **Le Università nella “nuova normalità”**
 - La trasformazione digitale ai tempi del COVID-19: Evidenze dal Laboratorio GP
 - La dimensione dello studente nella didattica online e nell’accesso ai servizi
 - *Tavola rotonda e Discussione*
- **Il progetto GP a supporto della “nuova normalità”**
 - I risultati della rilevazione di efficienza
 - *Tavola rotonda e Discussione*
 - La valorizzazione del patrimonio culturale: risultati dal Laboratorio GP
- **Prospettive future**

Introduzione

Le domande di ricerca

- Le scelte d'investimento sui servizi
 - Quanto investo % sui servizi?
 - Come sono cambiate % le scelte di investimento?
 - I servizi su cui investo sono percepiti come rilevanti?
- Le performance dei servizi
 - Qual è il costo medio per studente?
 - Come è cambiato il costo medio per studente?
 - Qual è il livello medio di efficienza sui servizi?
- Il cruscotto dei servizi amministrativi

Introduzione

Gli atenei partecipanti

Atenei	Dimensione	Iscritti I e II liv	FTE Totali
Sapienza	mega	105.061	3.922,31
Bologna	mega	83.164	2.849,81
Federico II	mega	78.231	2.472,72
Torino	mega	77.413	1.826,55
Padova	mega	58.625	2.350,21
Firenze	mega	49.543	1.500,93
Polimi	mega	44.215	1.223,67
Catania	mega	41.763	1.184,97
Palermo	mega	40.413	1.160,48
Salerno	grandi	35.361	647,24
Polito	grandi	34.540	885,76
Bicocca	grandi	33.904	824,82
Parma	grandi	26.424	831,76
Pavia	grandi	23.871	848,03
Messina	grandi	23.405	1.007,85
Verona	grandi	23.227	750,57
Chieti	grandi	23.212	273,81
Ferrara	grandi	21.935	536,87
Venezia	grandi	21.486	635,23
Bergamo	grandi	20.278	227,36
Trento	medi	16.634	687,98
Siena	medi	16.141	876,29
Salento	medi	14.897	474,58
Urbino	medi	14.862	363,73
Sassari	medi	13.232	502,66
Parthenope	medi	10.854	263,60
Insubria	medi	10.703	304,85
Piemonte	medi	8.556	305,45
Cassino	piccoli	7.510	256,92
Macerata	piccoli	5.612	239,01
IUAV	piccoli	3.964	261,17
Perugia	piccoli	3.309	137,41
SISSA	scuole	365	121,10
IMT Lucca	scuole	105	31,83

Introduzione

Approccio metodologico – il protocollo di riferimento

AMMINISTRAZIONE	INFRASTRUTTURE	DIDATTICA	RICERCA	SBA/SMA
<ul style="list-style-type: none">• Gestione e predisposizione Budget e controllo di gestione• Pianificazione delle risorse umane• Assicurazione qualità, Accredimento, Valutazione e Gestione ANAC & ANVUR• Contabilità generale e analitica e gestione fiscalità• Gestione contabile ciclo acquisti (da ordine/contratto a pagamento fattura)• Gestione contabile personale strutturato e non (da registrazione contratto a pagamento compensi)• Affari istituzionali e supporto organi collegiali• Affari legali• Comunicazione esterna e relazioni coi media• Merchandising, sponsorship e fundraising• Comunicazione interna, gestione eventi e cerimoniale• Servizi sociali e welfare• Gestione amministrativa personale non strutturato• Gestione delle attività di formazione del personale TA e docente• Gestione amministrativa personale strutturato• Gestione concorsi, trasferimenti e mobilità interni e esterni	<ul style="list-style-type: none">• Edilizia_Nuovi interventi edilizi• Edilizia_Interventi sul costruito• Approvvigionamenti_Pianificazione e supporto amministrativo all'esecuzione del contratto• Gestione spese in economia, affidamenti diretti ed e-procurement fino alla firma del contratto• Gestione procedure ad evidenza pubblica aperte fino alla firma del contratto• Gestione flussi documentali (es protocollo) e servizio posta• Gestione e programmazione spazi (interni ed esterni), locali e arredi• ICT_Gestione della domanda e assistenza applicativa• ICT_Sviluppo nuovi servizi applicativi• Sviluppo e gestione servizi generali ICT e sicurezza	<ul style="list-style-type: none">• Orientamento in entrata• Gestione alloggi (vita collegiale)• Gestione mense• Gestione borse di studio• Didattica in itinere per Lauree di I e II livello e a CU: Gestione esami, carriere e supporto agli studenti• Didattica in itinere per Lauree di I e II livello e a CU: Supporto alla progettazione e alla gestione dell'offerta formativa• Didattica in itinere per Lauree di I e II livello e a CU: Supporto tecnico e organizzativo per l'attività didattica• Didattica in itinere per Lauree di I e II livello e a CU: Supporto attività di e-learning• Gestione esami, carriere e supporto agli studenti di corsi accademici post-laurea• Supporto alla progettazione e alla gestione dell'offerta formativa accademica post-laurea• Supporto tecnico e organizzativo per l'attività didattica accademica post-laurea• Orientamento in uscita• Internazionalizzazione studenti• Internazionalizzazione docenti, ricercatori e TA• Supporto alla gestione ospedaliera• Supporto alla gestione veterinaria• Supporto alla sperimentazione clinica, infrastrutture di ricerca e formazione medica e veterinaria	<ul style="list-style-type: none">• Gestione trasferimento tecnologico• Supporto alla gestione dei progetti di ricerca pre-award per progetti presentati• Supporto alla gestione dei progetti di ricerca post-award per progetti finanziati• Supporto alla gestione del conto terzi• Supporto tecnico all'attività di ricerca	<ul style="list-style-type: none">• Gestione risorse online e digitali• Gestione patrimonio cartaceo• Gestione attività di supporto alla biblioteca e back office• Gestione front-office biblioteche• Gestione museale e/o archivistica

Introduzione

Le domande di ricerca

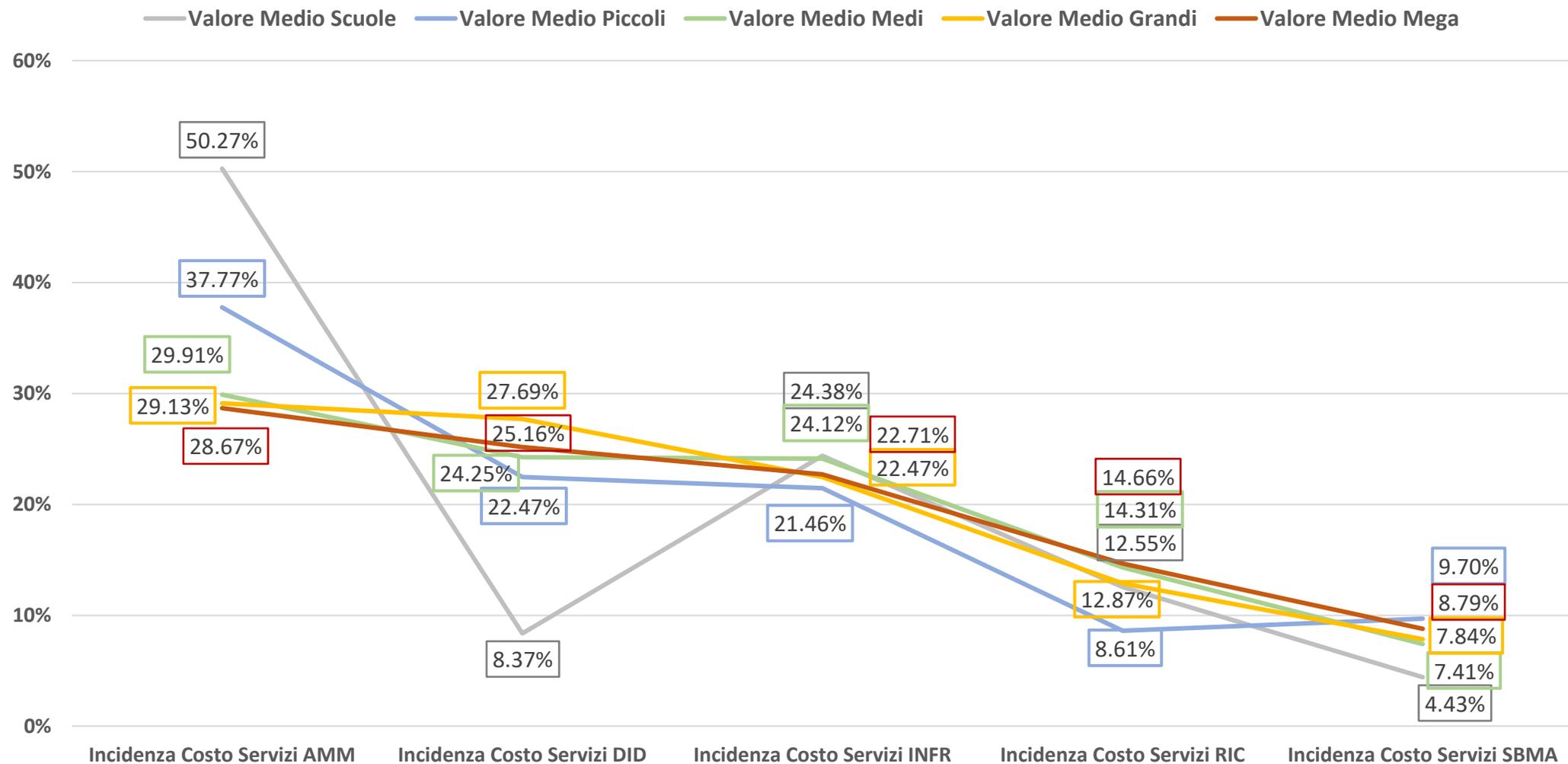
- Le scelte d'investimento sui servizi
 - Quanto investo % sui servizi?
 - Come sono cambiate % le scelte di investimento?
 - I servizi su cui investo sono percepiti come rilevanti?

- Le performance dei servizi
 - Qual è il costo medio per studente?
 - Come è cambiato il costo medio per studente?
 - Qual è il livello medio di efficienza sui servizi?

- Il cruscotto dei servizi amministrativi

Quanto investo % sui servizi?

Confronto per cluster dimensionale

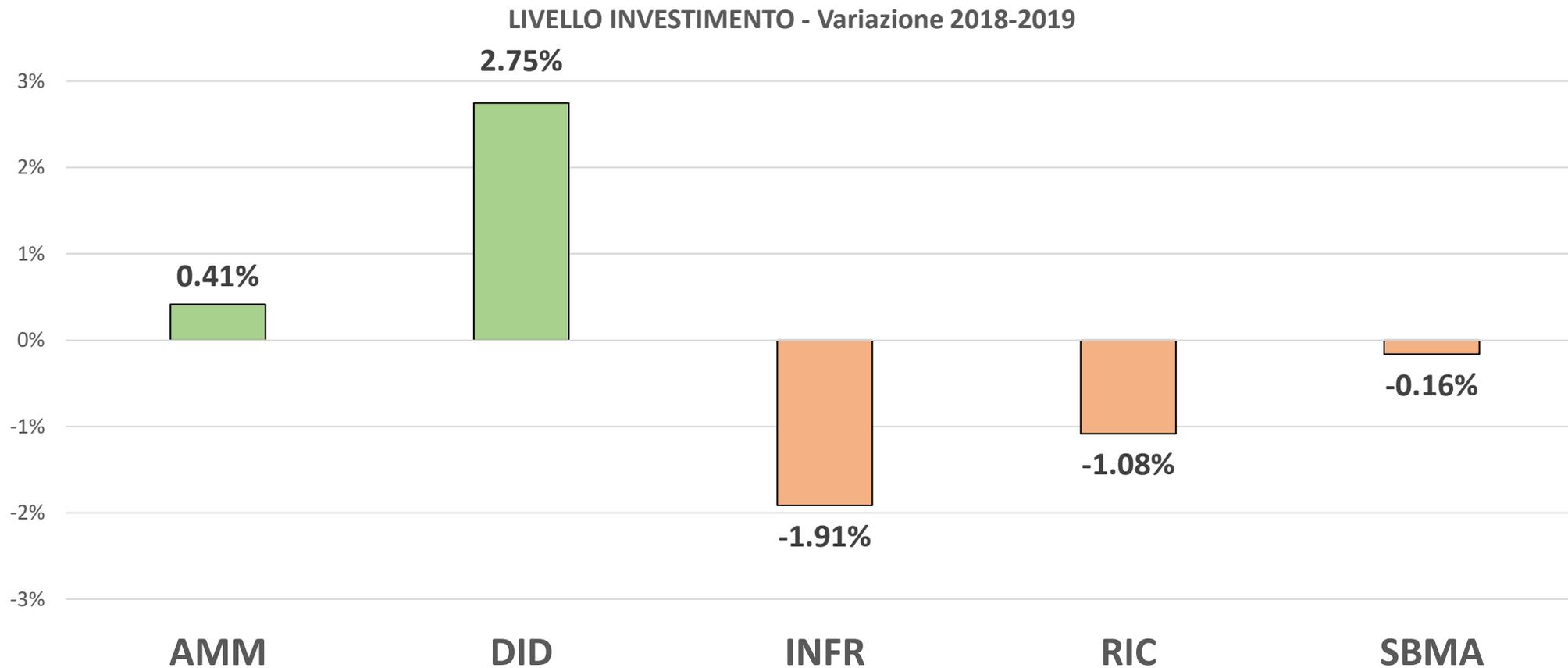


Quanto investo % sui servizi?

Dettaglio per ateneo

Atenei	Dimensione	Incidenza Costo Servizi AMM	Incidenza Costo Servizi DID	Incidenza Costo Servizi INFR	Incidenza Costo Servizi RIC	Incidenza Costo Servizi SBMA	Incidenza Costi Totali
Sapienza	mega	20,89%	48,22%	15,82%	7,21%	7,86%	100%
Bologna	mega	27,44%	21,98%	26,07%	14,46%	10,05%	100%
Federico II	mega	23,67%	38,01%	21,58%	8,21%	8,53%	100%
Torino	mega	31,38%	19,53%	19,44%	23,83%	5,81%	100%
Padova	mega	25,43%	22,58%	23,80%	19,49%	8,69%	100%
Firenze	mega	30,98%	20,07%	17,29%	18,84%	12,82%	100%
Polimi	mega	28,90%	19,63%	24,48%	21,92%	5,06%	100%
Catania	mega	32,14%	19,98%	29,34%	9,03%	9,51%	100%
Palermo	mega	37,22%	16,48%	26,60%	8,94%	10,76%	100%
Salerno	grandi	27,17%	28,67%	21,24%	12,73%	10,19%	100%
Polito	grandi	29,31%	16,54%	30,85%	19,01%	4,29%	100%
Bicocca	grandi	28,67%	26,59%	19,34%	20,58%	4,83%	100%
Parma	grandi	27,37%	29,24%	18,78%	14,46%	10,15%	100%
Pavia	grandi	28,56%	25,53%	20,44%	15,35%	10,12%	100%
Messina	grandi	25,96%	44,60%	18,34%	6,58%	4,52%	100%
Verona	grandi	27,93%	21,42%	25,86%	17,22%	7,57%	100%
Chieti	grandi	28,36%	35,50%	18,93%	6,46%	10,75%	100%
Ferrara	grandi	26,74%	29,07%	24,39%	11,76%	8,03%	100%
Venezia	grandi	34,55%	22,15%	22,21%	12,36%	8,73%	100%
Bergamo	grandi	35,76%	25,29%	26,80%	5,06%	7,09%	100%
Trento	medi	31,21%	22,42%	20,52%	18,81%	7,04%	100%
Siena	medi	26,52%	22,89%	17,82%	22,58%	10,18%	100%
Salento	medi	29,79%	16,21%	27,23%	17,48%	9,29%	100%
Urbino	medi	26,02%	24,09%	27,13%	13,23%	9,53%	100%
Sassari	medi	27,56%	31,32%	19,07%	16,32%	5,73%	100%
Parthenope	medi	32,35%	24,19%	31,93%	7,19%	4,34%	100%
Insubria	medi	33,56%	23,59%	23,79%	11,48%	7,58%	100%
Piemonte	medi	32,24%	29,32%	25,47%	7,35%	5,61%	100%
Cassino	piccoli	32,72%	19,38%	26,63%	11,82%	9,44%	100%
Macerata	piccoli	35,77%	25,01%	22,67%	6,47%	10,08%	100%
IUAV	piccoli	38,64%	22,50%	14,44%	10,93%	13,49%	100%
Perugia	piccoli	43,94%	22,97%	22,09%	5,21%	5,79%	100%
SISSA	scuole	45,26%	6,73%	25,01%	18,32%	4,67%	100%
IMT Lucca	scuole	55,28%	10,01%	23,75%	6,78%	4,18%	100%
Media complessiva		31,45%	24,46%	22,92%	13,16%	8,01%	

Come sono cambiate le scelte di investimento sui servizi?



Incidenza 2019

31,45%

24,46%

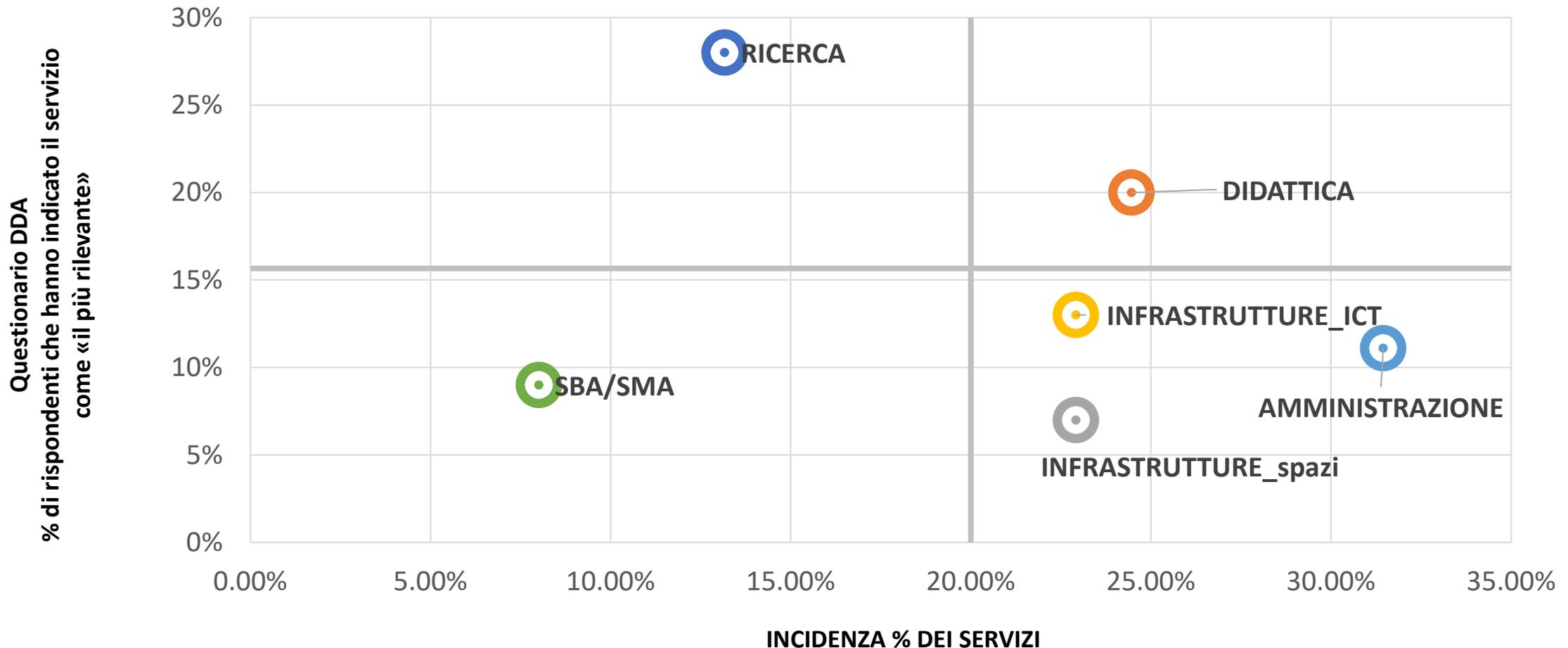
22,92%

13,16%

8,01%

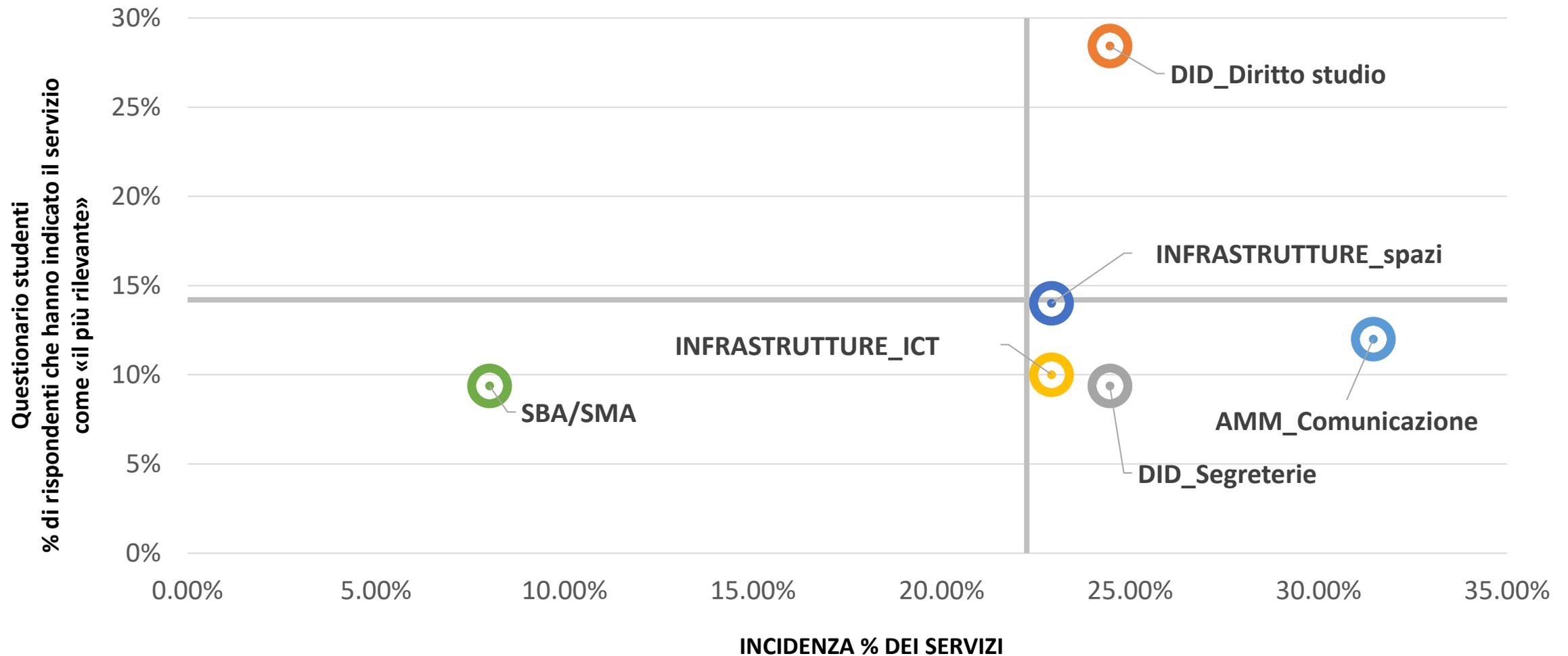
I servizi su cui investo sono percepiti come rilevanti?

La rilevanza per il personale docente



I servizi su cui investo sono percepiti come rilevanti?

La rilevanza per gli studenti



Introduzione

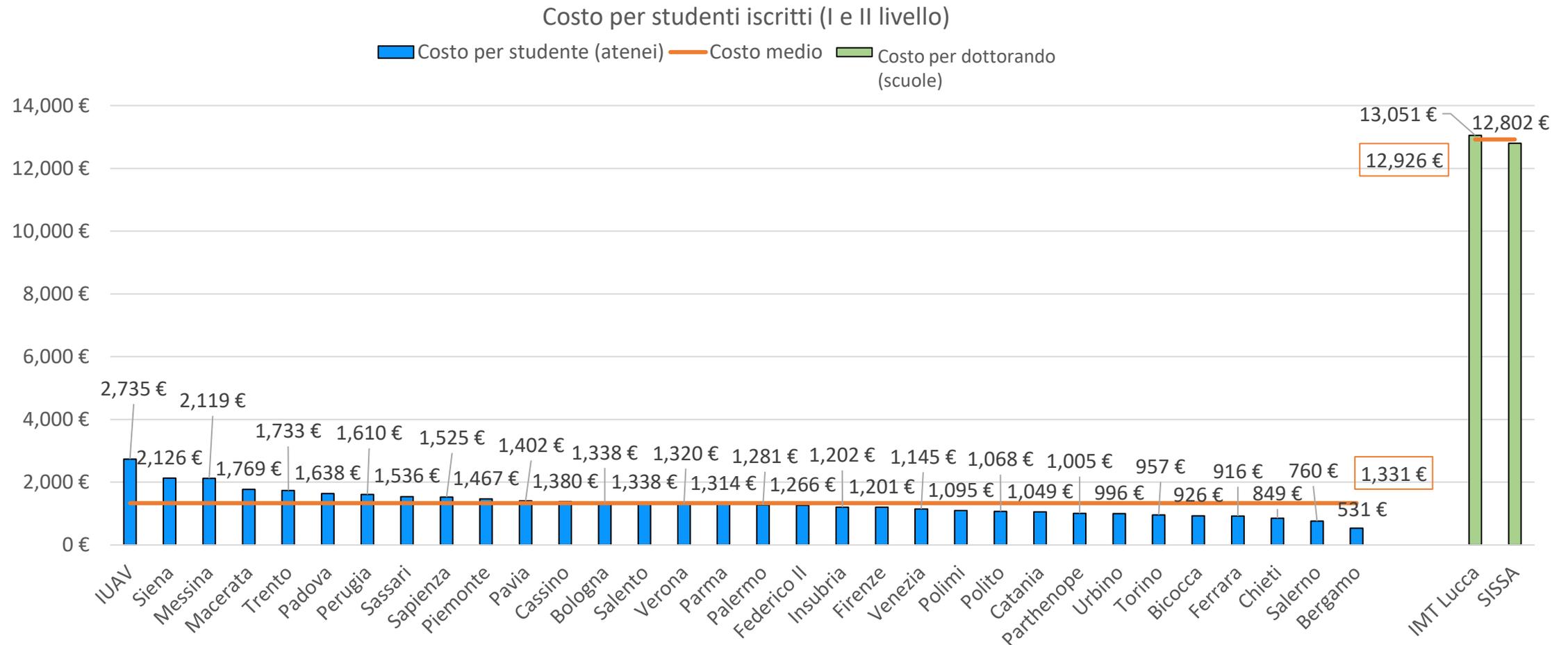
Le domande di ricerca

- Le scelte d'investimento sui servizi
 - Quanto investo % sui servizi?
 - Come sono cambiate % le scelte di investimento?
 - I servizi su cui investo sono percepiti come rilevanti?
- Le performance dei servizi
 - Qual è il costo medio per studente?
 - Come è cambiato il costo medio per studente?
 - Qual è il livello medio di efficienza sui servizi?
- Il cruscotto dei servizi amministrativi

Qual è il costo medio per studente?

[Costo Personale dipendente interno (PD)+ Costo Collaboratori (COLL)+ Costo Servizi (SER)]

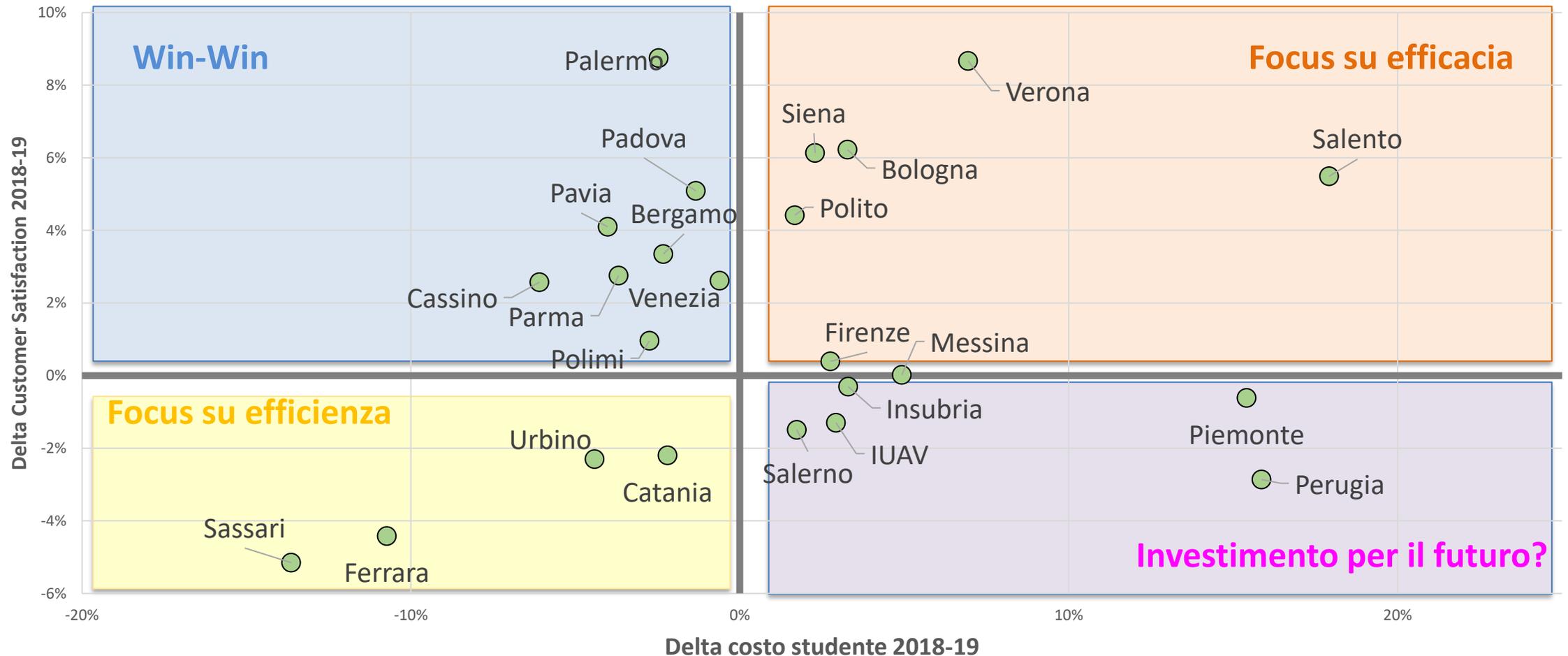
N iscritti I e II liv*



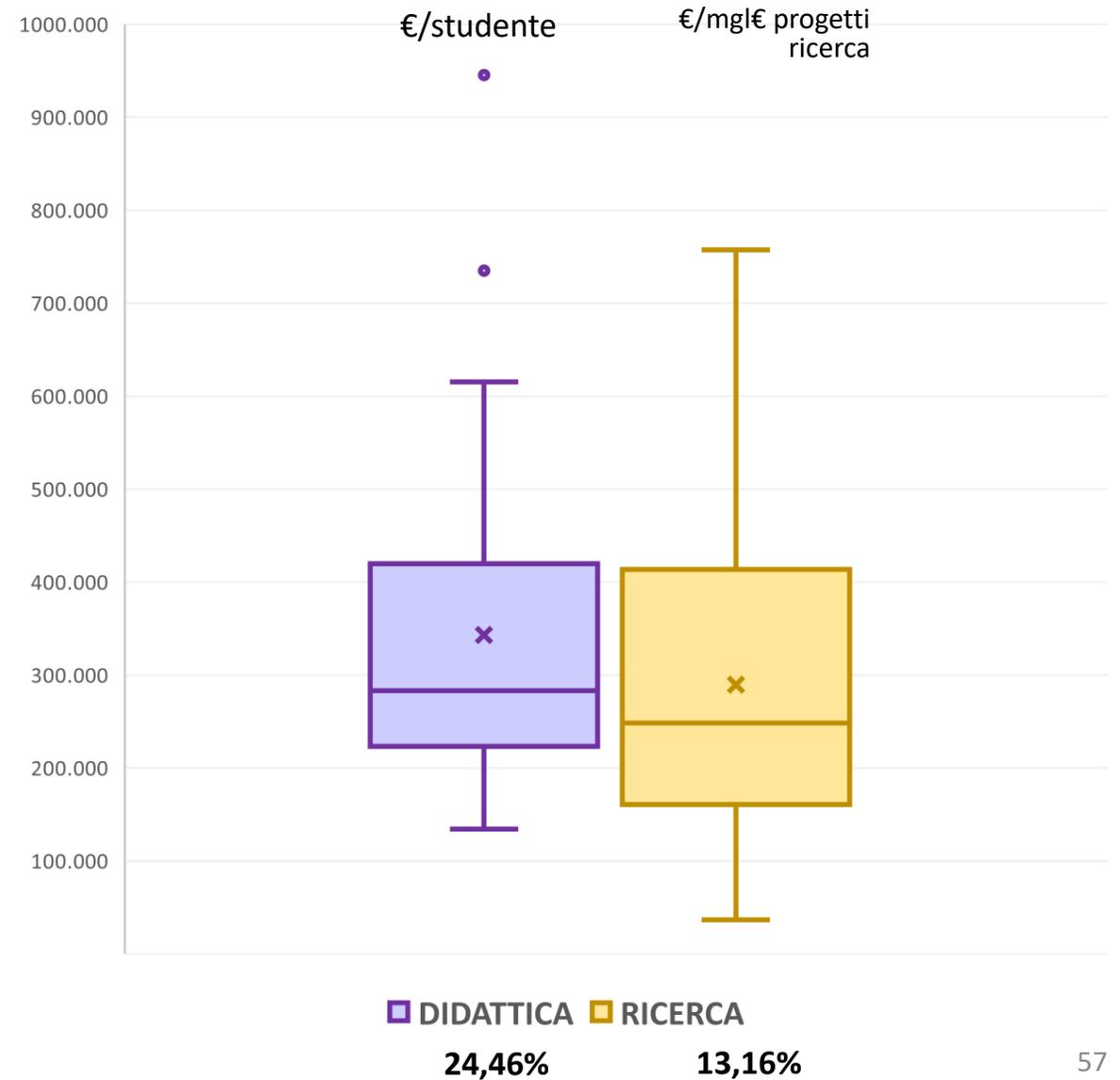
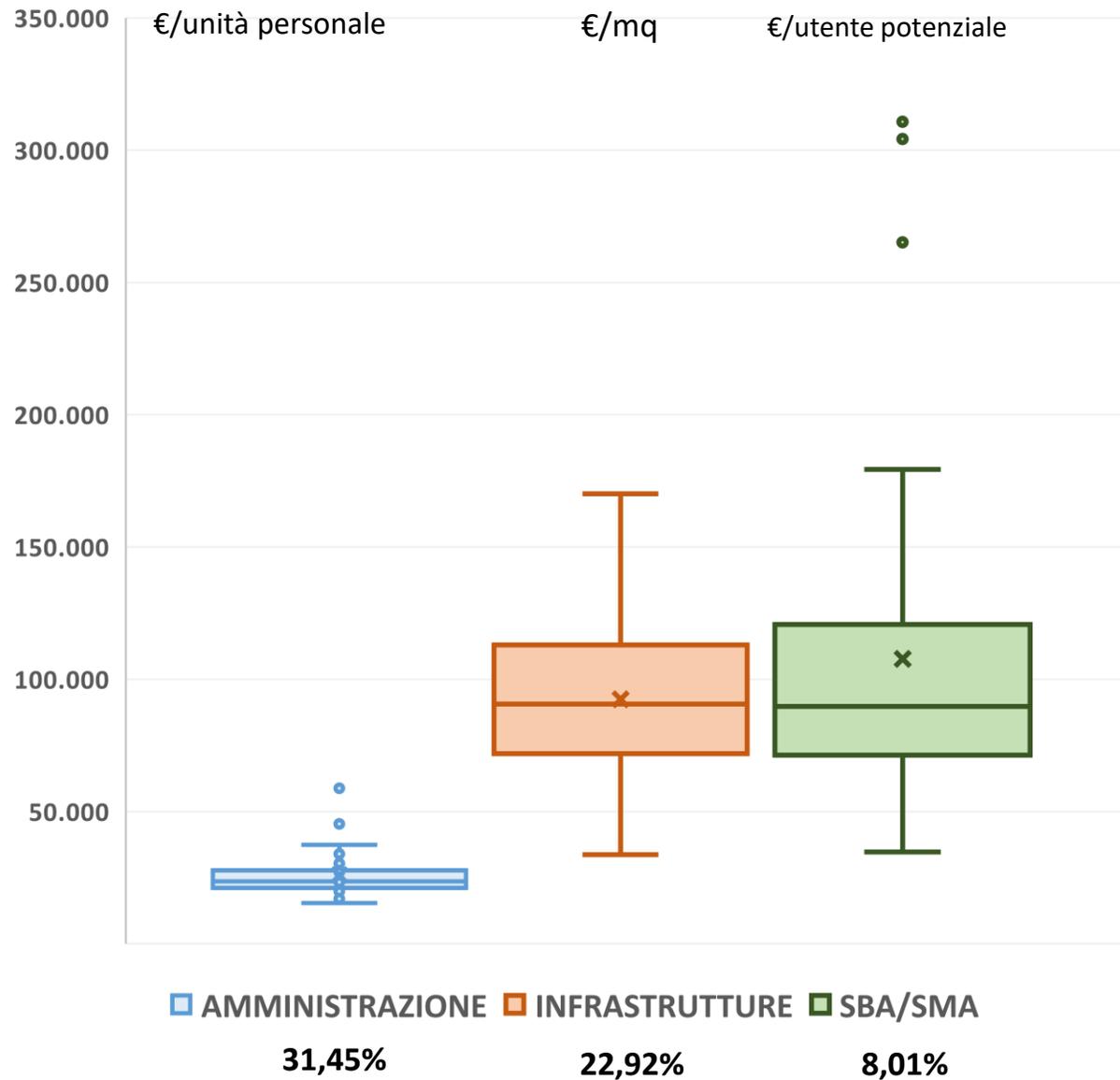
*Per le scuole si è considerato come driver il numero di studenti PhD, non essendoci iscritti di I o II livello

Come è cambiato il costo medio per studente?

Il **Punteggio CS** rappresenta il dato medio della Customer Satisfaction del personale (**PTA e DDA**). La domanda che è stata posta alle diverse popolazioni è la seguente:
«In riferimento a tutti gli aspetti considerati, relativamente al supporto erogato dall' Ateneo nei servizi tecnici e amministrativi
[Si ritiene complessivamente soddisfatto]»

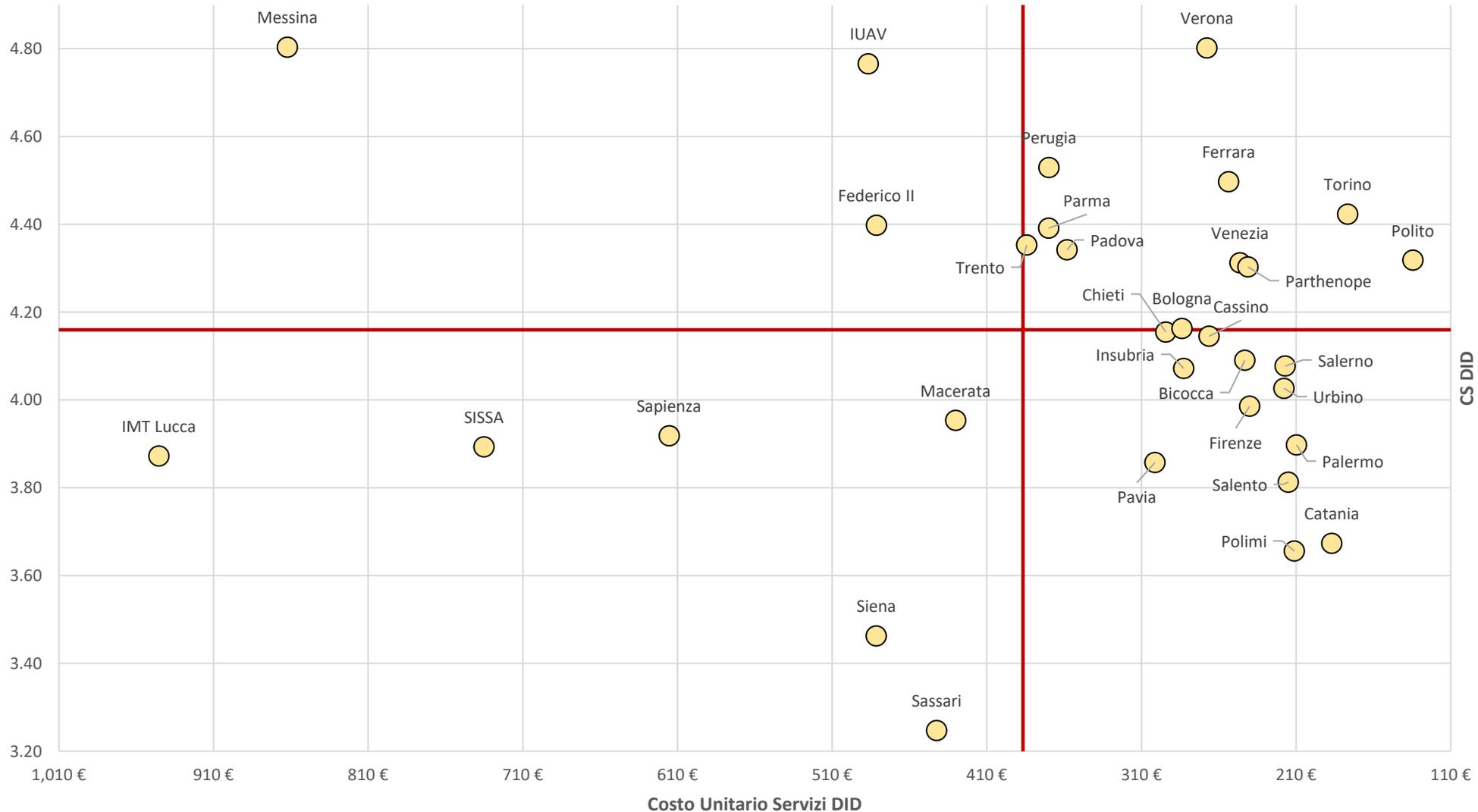


Qual è il livello medio di efficienza sui servizi?



Il servizio di supporto alla didattica

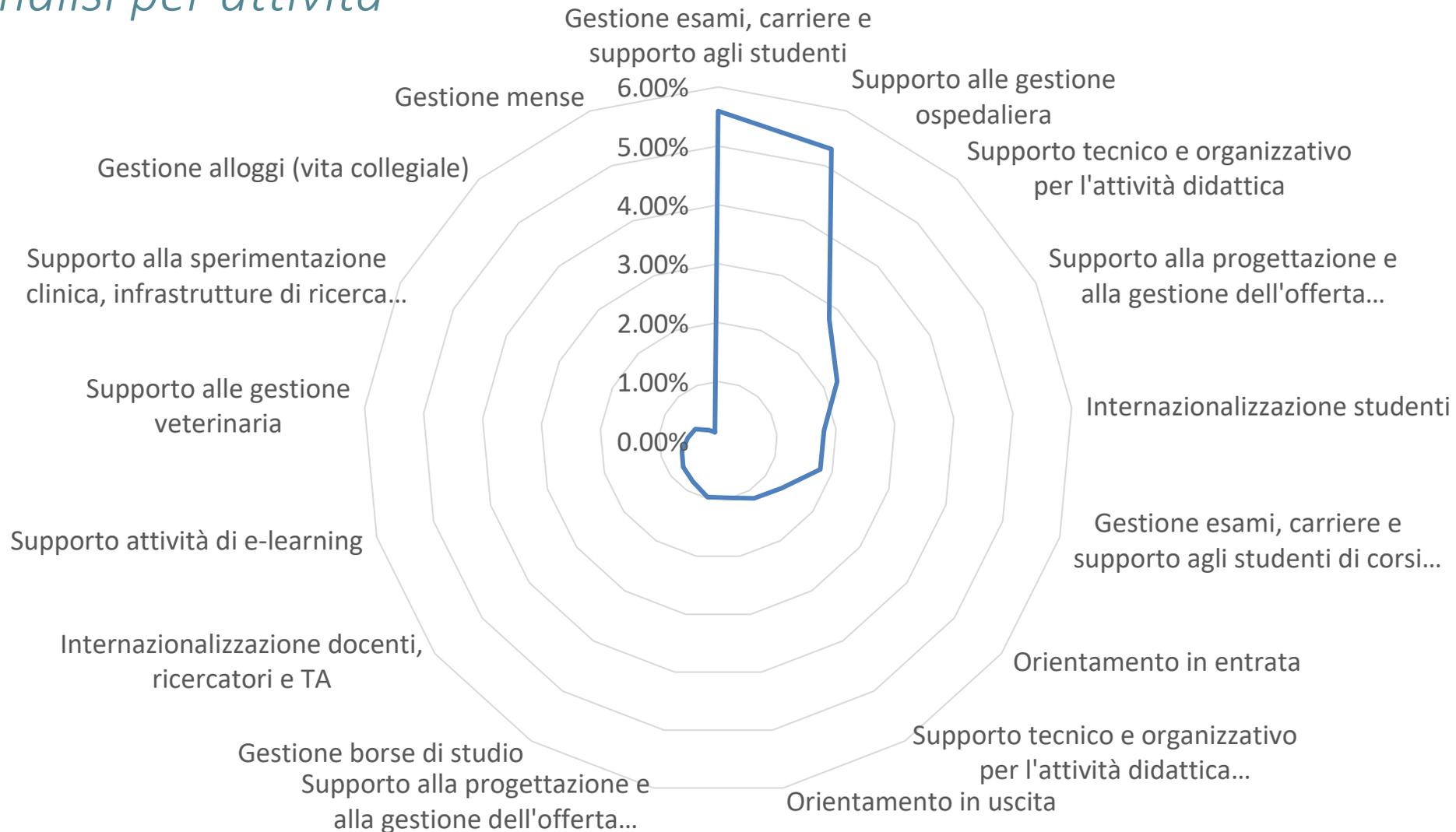
L'investimento in risorse rispetto alla percezione



Il servizio di supporto alla didattica

Analisi per attività

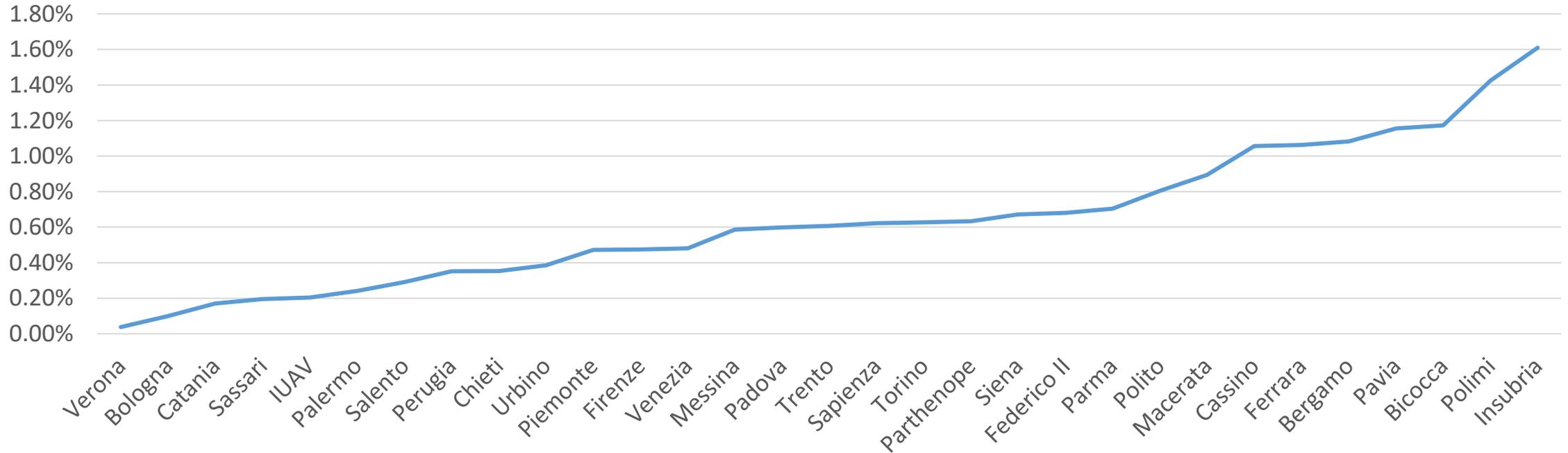
Incidenza media servizio 24,46%



Il servizio di supporto alla didattica

Investimento in e-learning – anno 2019

incidenza costo e-learning



Le unità organizzative coinvolte in attività di e-learning sono eterogenee:

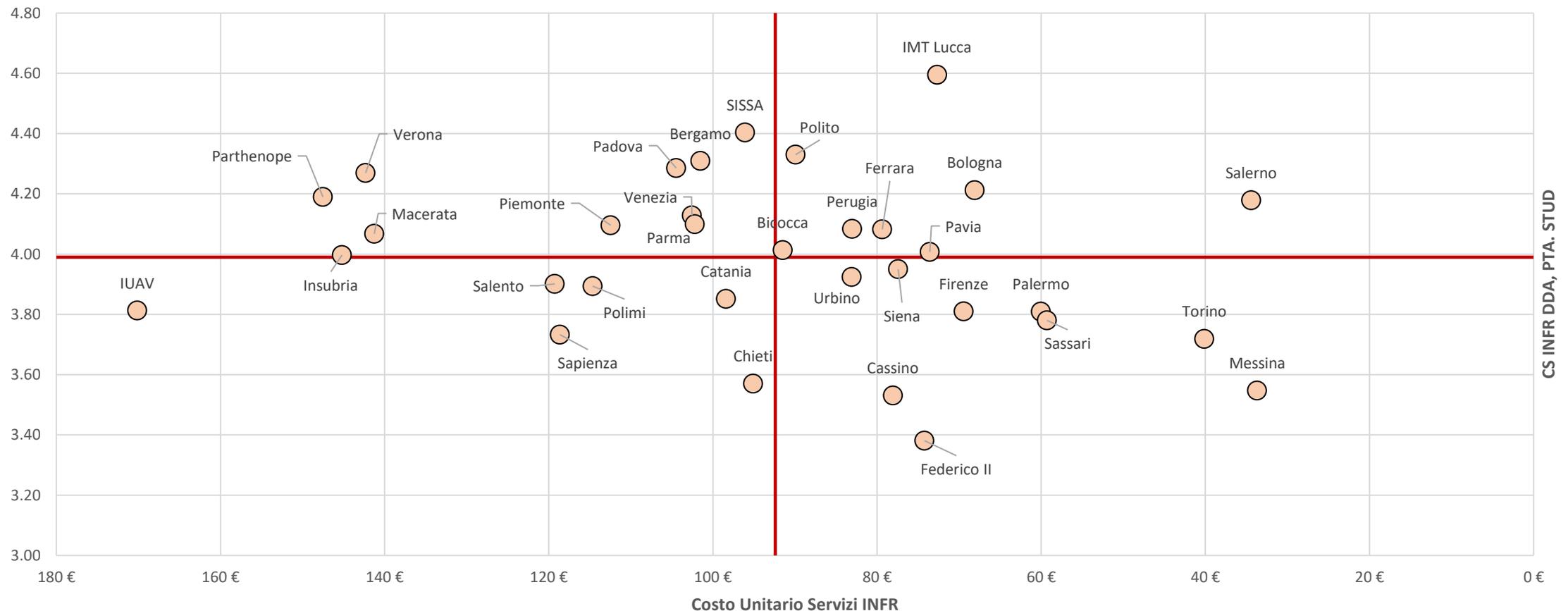
- In alcuni atenei, presenza di unità organizzative IT/ICT dedicate (es. Ufficio e-learning (Sassari), Direzione sistemi informativi, portale ed e-learning (Unito), ufficio digital learning e multimedia (Padova), Sviluppo software, web, e-learning (Macerata))
- In altri atenei, presidio diretto dei dipartimenti

Il servizio di gestione delle infrastrutture

L'investimento in risorse rispetto alla percezione

Il **Punteggio CS** rappresenta il dato medio della Customer Satisfaction del personale (**DDA, PTA, STUD I e STUD SUCC**). Le domande poste sono le seguenti:

1. «In riferimento al supporto agli approvvigionamenti e ai servizi logistici [Si ritiene complessivamente soddisfatto]»
2. «In riferimento al supporto agli approvvigionamenti e ai servizi logistici [Si ritiene complessivamente soddisfatto]»
3. «In riferimento agli aspetti considerati: [Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi generali, infrastrutture e logistica?]»

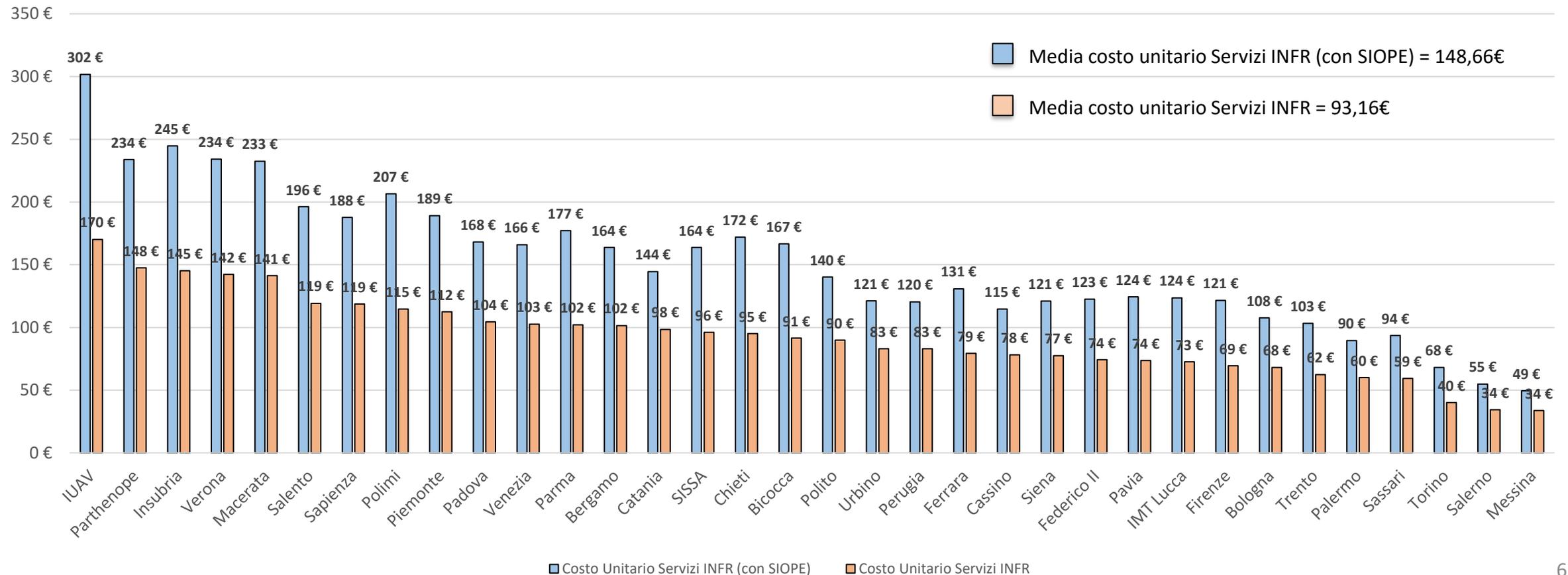


Il servizio di gestione delle infrastrutture

L'efficienza e l'incidenza dell'outsourcing

$\frac{[\text{Personale dipendente interno (PD)} + \text{Collaboratori (COLL)} + \text{Servizi (SER)}]_{\text{INFR}}}{[\text{Mq interni}] \text{Driver}_{\text{INFR}}}$

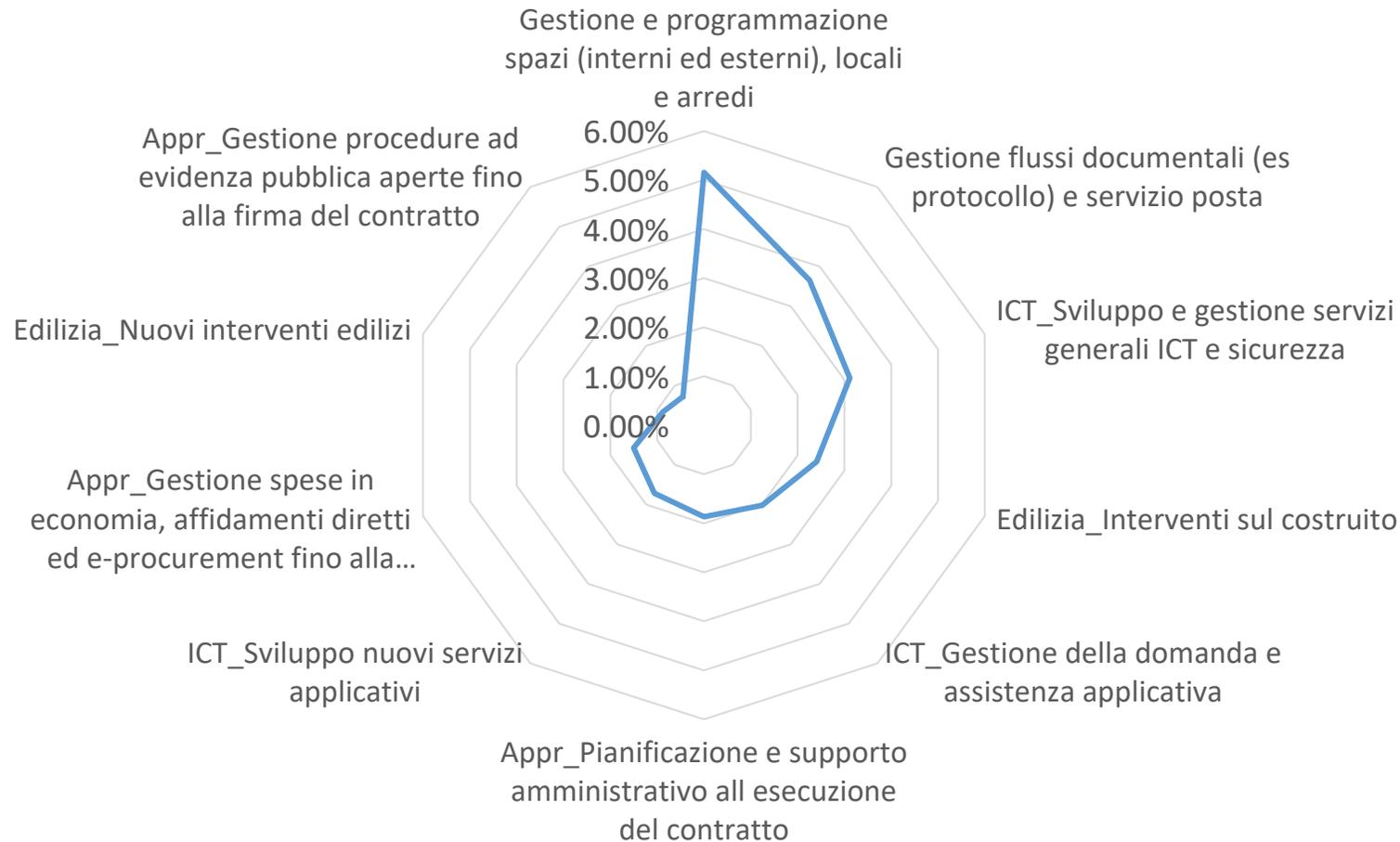
$\frac{[\text{Personale dipendente interno (PD)} + \text{Collaboratori (COLL)} + \text{Servizi (SER)} + \text{SIOPE}]_{\text{INFR}}}{[\text{Mq interni}] \text{Driver}_{\text{INFR}}}$



Il servizio di gestione delle infrastrutture

Analisi per attività (solo interni, senza utenze)

Incidenza media servizio 22,92%



Il servizio di gestione delle infrastrutture

L'eterogeneità nell'allocazione delle risorse

	P a r t h e n o p e	P o l i t o	C a t a n i a	S a l e n t o	U r b i n o	B e r g a m o	C a s s i n o	P a l e r m o	B o l o g n a	V e r o n a	P i e m o n t e	S I S S A	P o l i m i	F e r r a r a	P a d o v a	I n s u b r i a	I M T L u c c a	M a c e r a t a	V e n e z i a	P e r u g i a	F e d e r i c o I l	S a l e r n o	T r e n t o	P a v i a	T o r i n o	B i c o c c a	S a s s a r i	C h i e t i	P a r m a	M e s s i n a	S i e n a	F i r e n z e	S a p i e n z a	I U A V	M E D I A		
Gestione e programmazione spazi, locali e arredi	17%	4%	6%	6%	13%	4%	11%	5%	7%	8%	7%	4%	4%	7%	4%	6%	3%	5%	6%	7%	7%	0%	2%	4%	4%	2%	3%	2%	3%	3%	4%	3%	3%	1%	5%		
Gestione flussi documentali (es protocollo) e servizio posta	3%	6%	7%	3%	1%	2%	6%	8%	3%	2%	1%	2%	2%	3%	3%	3%	6%	5%	2%	3%	5%	5%	1%	6%	2%	3%	3%	7%	4%	5%	4%	4%	3%	3%	1%	4%	
ICT_Sviluppo e gestione servizi generali ICT e sicurezza	1%	5%	5%	2%	3%	3%	2%	2%	5%	6%	3%	3%	4%	3%	4%	3%	3%	3%	1%	4%	1%	1%	5%	3%	5%	5%	4%	3%	4%	4%	4%	2%	1%	3%	1%	3%	
Edilizia_Interventi sul costruito	4%	3%	3%	2%	4%	9%	2%	3%	3%	1%	3%	1%	3%	5%	3%	2%	-	1%	3%	2%	2%	2%	1%	1%	2%	1%	1%	2%	2%	2%	1%	2%	1%	2%	2%		
ICT_Gestione della domanda e assistenza applicativa	2%	0%	1%	2%	1%	1%	1%	2%	1%	1%	4%	8%	3%	1%	2%	2%	3%	2%	3%	1%	2%	2%	2%	1%	1%	2%	1%	2%	1%	1%	2%	2%	2%	3%	2%		
Appr_Pianificazione e supporto amministrativo all'esecuzione del contratto	0%	3%	2%	4%	1%	1%	1%	3%	3%	2%	4%	3%	2%	2%	1%	2%	4%	1%	1%	1%	1%	5%	2%	1%	1%	2%	2%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	2%
ICT_Sviluppo nuovi servizi applicativi	1%	4%	2%	5%	2%	2%	1%	2%	2%	1%	2%	1%	3%	1%	3%	2%	2%	2%	1%	1%	1%	3%	2%	1%	1%	2%	1%	1%	1%	1%	0%	1%	1%	1%	3%	2%	
Gestione spese in economia, affidamenti diretti ed e-procurement fino alla firma del contratto	2%	3%	2%	1%	1%	2%	1%	1%	1%	3%	0%	2%	1%	2%	1%	2%	1%	2%	3%	2%	1%	0%	1%	1%	1%	2%	2%	1%	2%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	2%
Edilizia_Nuovi interventi edilizi	0%	3%	1%	1%	0%	3%	0%	1%	1%	1%	2%	0%	2%	1%	2%	1%	-	1%	1%	0%	0%	2%	1%	1%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	1%	1%	0%	-	1%		
Gestione procedure ad evidenza pubblica aperte fino alla firma del contratto	1%	1%	1%	1%	0%	1%	1%	0%	1%	1%	0%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	0%	2%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	0%	1%	1%	0%	1%
INCIDENZA TOTALE	32%	31%	29%	27%	27%	27%	27%	27%	26%	26%	25%	25%	24%	24%	24%	24%	24%	23%	22%	22%	22%	21%	21%	20%	19%	19%	19%	19%	19%	18%	18%	17%	16%	14%			

Introduzione

Le domande di ricerca

- Le scelte d'investimento sui servizi
 - Quanto investo % sui servizi?
 - Come sono cambiate % le scelte di investimento?
 - I servizi su cui investo sono percepiti come rilevanti?
- Le performance dei servizi
 - Qual è il costo medio per studente?
 - Come è cambiato il costo medio per studente?
 - Qual è il livello medio di efficienza sui servizi?
- Il cruscotto dei servizi amministrativi

Il cruscotto dei servizi amministrativi

SERVIZIO	% INVESTIMENTO		% ACCENTRAMENTO	COSTO UNITARIO				PERCEZIONE SERVIZIO		
	2019	Variazione 2018-2019	%AC	Media	Minimo		Massimo		2019	Variazione 2018-2019
-										
AMMINISTRAZIONE	31,45%	0,41%	80%	26,06 €/mgl€	15,47 €	Polimi	58,87 €	Perugia	4,19	0,02
DIDATTICA	24,46%	2,75%	69%	386,61 €/studente	134,40 €	Bergamo	1.306,54 €	IMT Lucca	4,16	0,06
INFRASTRUTTURE	22,92%	-1,91%	80%	92,41 €/mq	33,68 €	Messina	170,14 €	IUAV	3,99	-0,01
RICERCA	13,16%	-1,08%	36%	289,64 €/mgl€	36,84 €	Torino	757,31 €	Urbino	4,03	-0,05
SBA/SMA	8,01%	-0,16%	85%	107,67 €/utente	40,21 €	Bergamo	310,72 €	SISSA	4,64	0,01

Considerazioni di sintesi

- Maggiore investimento % di risorse su servizi di autoamministrazione (31,45%; servizio in crescita e con CS media in crescita) e infrastrutture (22,92%; servizio in decrescita e con CS media in calo)
- Investimento % in e-learning mediamente contenuto, con soluzioni organizzative differenti (es. unità organizzativa dedicata in amministrazione centrale vs responsabilità sulle scuole)
- Eterogeneità nell'importanza data ai servizi da parte degli stakeholder: docenti priorità su ricerca (28%), studenti priorità su servizi di diritto allo studio
- Variabilità nelle prestazioni di efficienza sui servizi

Agenda della riunione

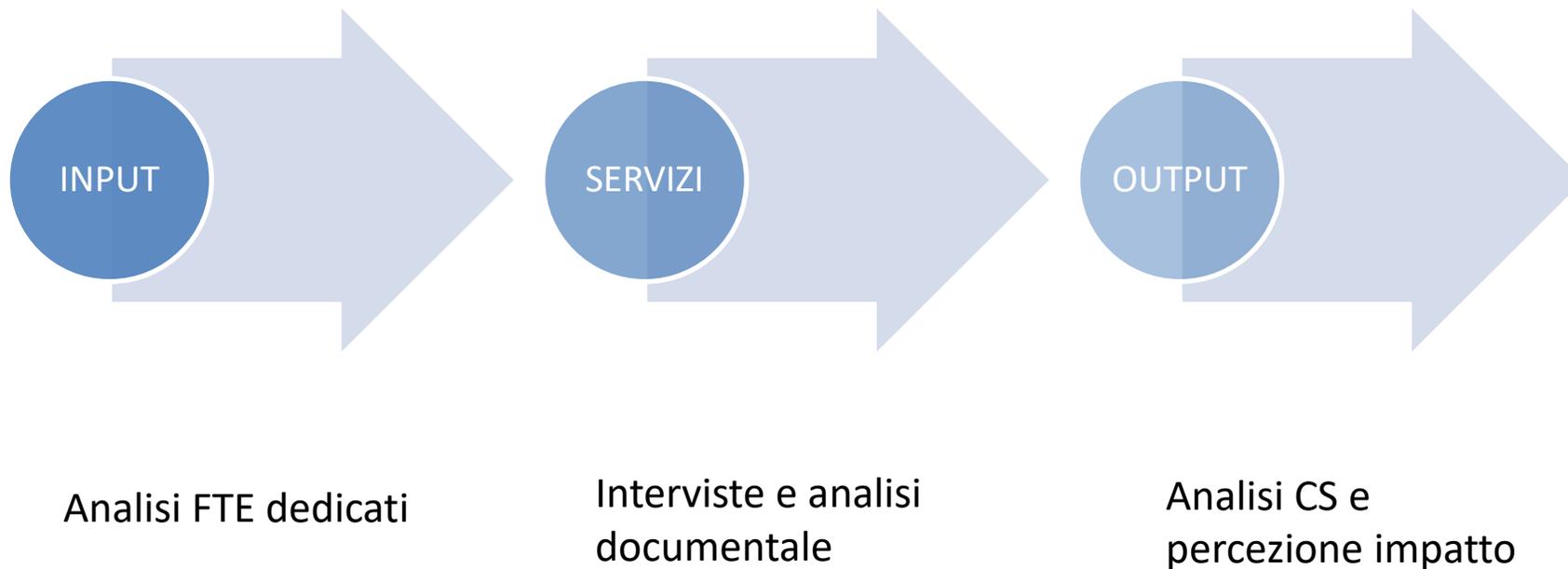
- **Introduzione**
- **Le Università nella “nuova normalità”**
 - La trasformazione digitale ai tempi del COVID-19: Evidenze dal Laboratorio GP
 - La dimensione dello studente nella didattica online e nell’accesso ai servizi
 - *Tavola rotonda e Discussione*
- **Il progetto GP a supporto della “nuova normalità”**
 - I risultati della rilevazione di efficienza
 - *Tavola rotonda e Discussione*
 - La valorizzazione del patrimonio culturale: risultati dal Laboratorio GP
- **Prospettive future**

Agenda della riunione

- **Introduzione**
- **Le Università nella “nuova normalità”**
 - La trasformazione digitale ai tempi del COVID-19: Evidenze dal Laboratorio GP
 - La dimensione dello studente nella didattica online e nell’accesso ai servizi
 - *Tavola rotonda e Discussione*
- **Il progetto GP a supporto della “nuova normalità”**
 - I risultati della rilevazione di efficienza
 - *Tavola rotonda e Discussione*
 - La valorizzazione del patrimonio culturale: risultati dal Laboratorio GP
- **Prospettive future**

Gli obiettivi e la metodologia

- Qual è il contributo del patrimonio culturale (SBA e SMA) alla terza missione?

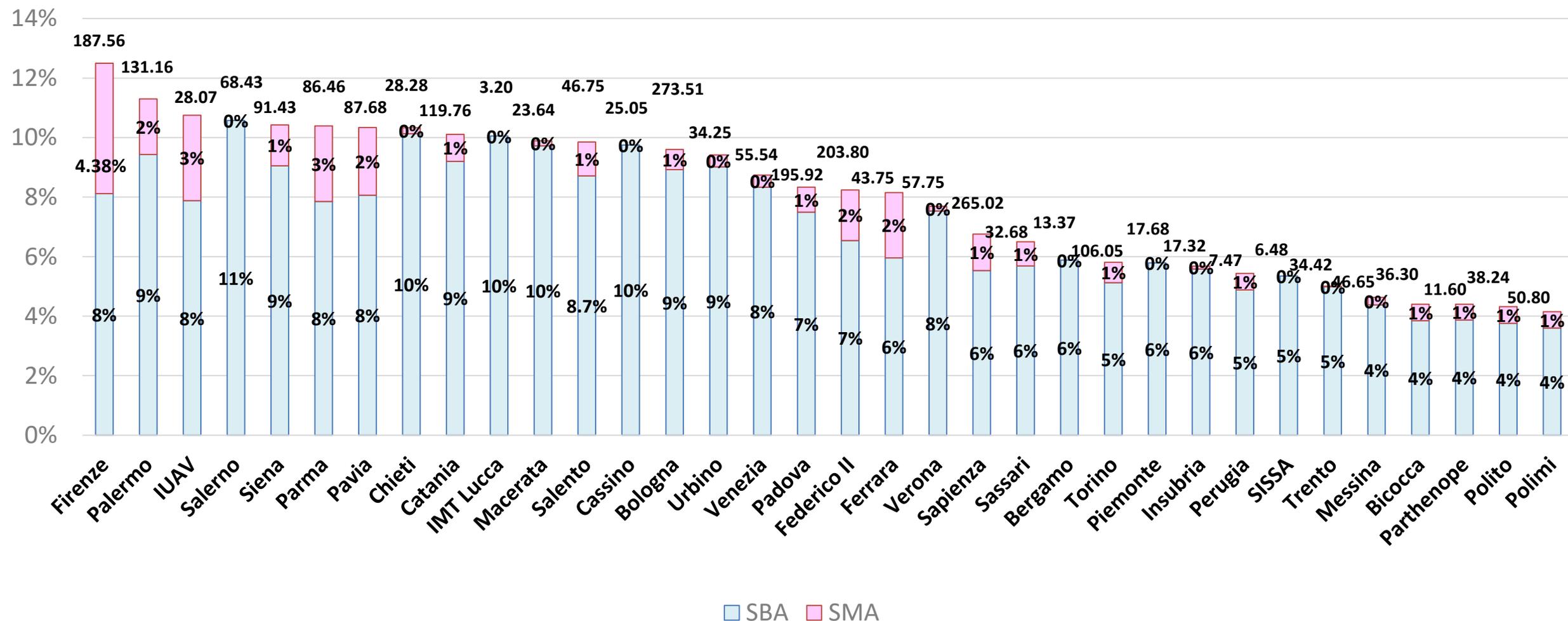


Risultati

- **INPUT**
 - Quante risorse sono dedicate a SBA e SMA?
 - Come sono organizzate?
- **ATTIVITA'/SERVIZIO**
 - Quali servizi erogati?
 - Come sono comunicati?
- **OUTPUT**
 - Quanto è usato il servizio?
 - Quale percezione di impatto?

Quante risorse sono dedicate a SBA e SMA?

Incidenza FTE



I valori indicati sopra le colonne si riferiscono al valore assoluto di FTE usato per SBMA

Come sono organizzate?

Direzione

- SBA e SMA sotto un'unica direzione (es. [Pavia](#))
- SBA e SMA afferenti a due direzioni differenti (es. [Padova](#), [Palermo](#))

Configurazione SBA e SMA

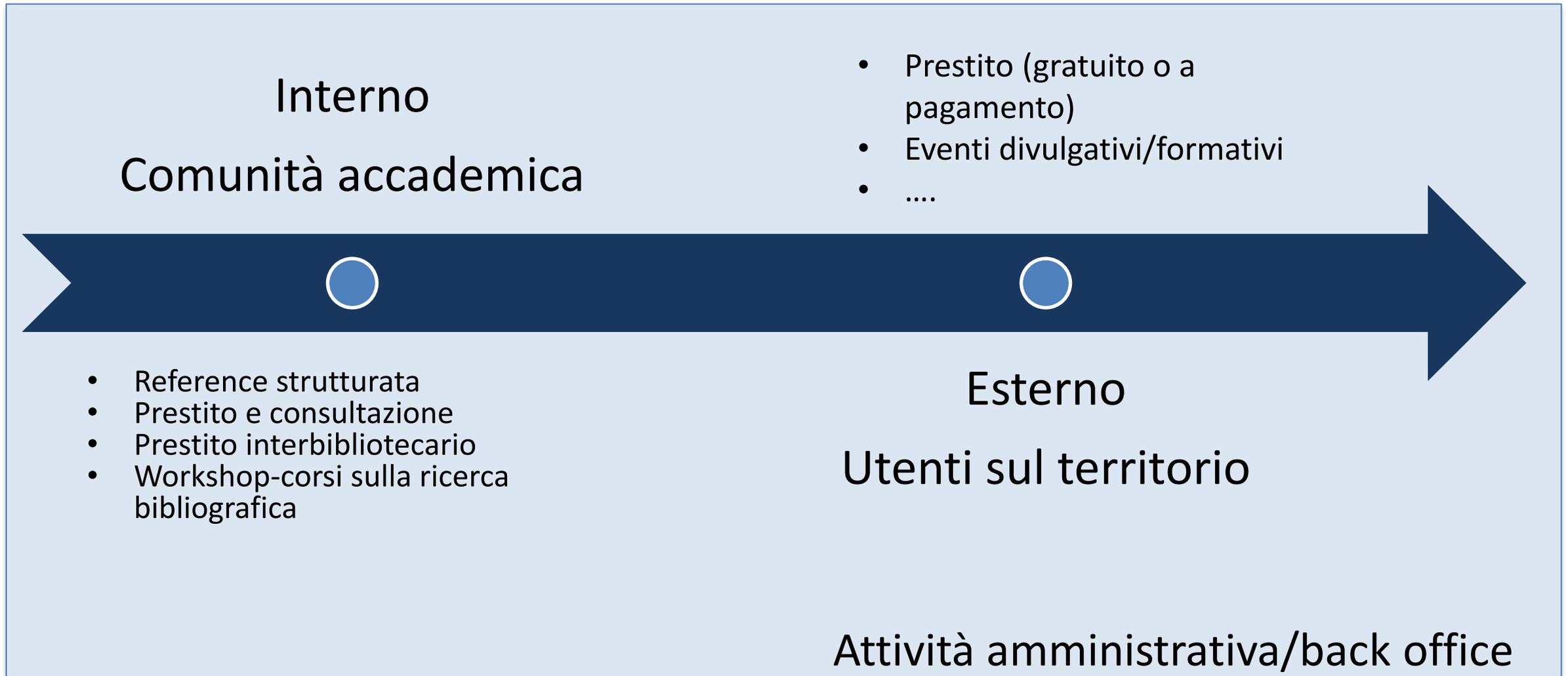
- Centro ateneo di coordinamento (AC) e presidio sul dipartimento (es. [Sapienza](#), [Unibo](#))
- SBA e SMA configurate come un centro di servizio (es. [Palermo](#), [Sapienza](#))

Risultati

- **INPUT**
 - Quante risorse sono dedicate a SBA e SMA?
 - Come sono organizzate?
- **ATTIVITA'/SERVIZIO**
 - Quali servizi erogati?
 - Come sono comunicati?
- **OUTPUT**
 - Quanto è usato il servizio?
 - Quale percezione?

Quali servizi sono erogati?

SBA



Quali servizi sono erogati?

SBA- Servizi rivolti al territorio



- Servizi di **educazione alla lettura** (es. **Palermo**)
- Servizi di **educazione alla ricerca bibliografica** (es. verso studenti del liceo e studenti universitari- **Sapienza**)
- Servizio di **prestito e consultazione** gratuito o a pagamento, anche con spedizione a domicilio in emergenza COVID (es. **Pavia, Padova**)
- **In alcuni casi questi servizi sono erogati in collaborazione con altre biblioteche locali (Unibo)**

Quali servizi sono erogati?

SBA- *Eventi sul territorio*



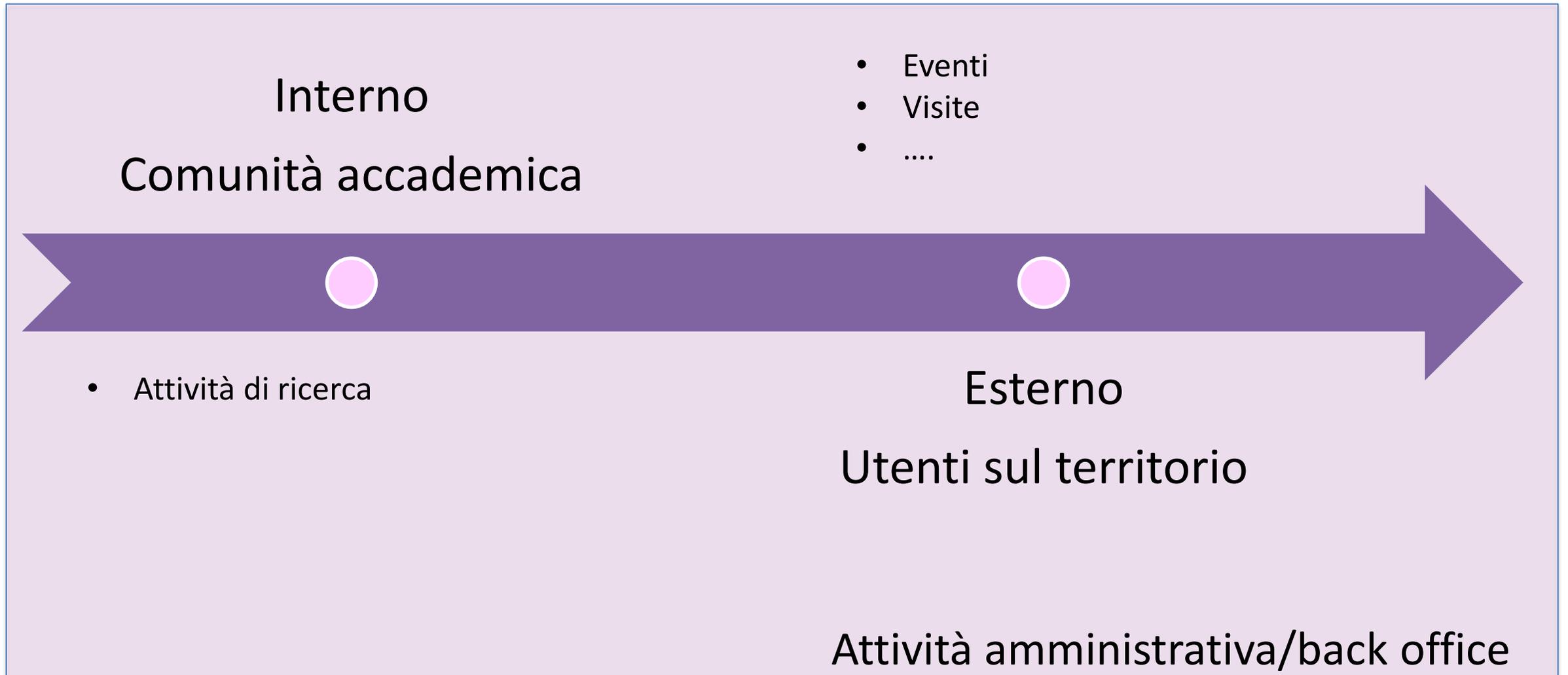
- **Mostre virtuali archivi storici** delle biblioteche (es. **Padova**)
- **Eventi divulgativi** su tematiche di rilevanza **socio-culturale** (e.g. *ruolo delle donne nella società, sostenibilità ambientale..* - es. **Firenze, Polimi**)
- Eventi di **intrattenimento** quali concerti commemorativi, proiezioni di film storici (es. **Firenze**)
- Eventi organizzati da enti locali-regionali-nazionali ai quali **la biblioteca aderisce**



Gli **eventi del SBA** raccolgono interesse di un pubblico **di amatori e appassionati**, che spesso sono esterni all'Ateneo

Quali servizi sono erogati?

SMA



Quali servizi sono erogati?

SMA-Servizi rivolti al territorio



- **Visite guidate in loco o virtuali (Padova)**
- **Laboratori didattici** standardizzati e/o personalizzati per scuole (**Pavia**)
- Attività in collaborazione con i **centri estivi (Bologna)**
- **Eventi (Sapienza “Maggio Museale”)**
 - Mostre con artisti locali
 - Concerti
 - Rappresentazioni teatrali
 - Convegni



Collaborazioni/Partnership

- Partnership con comune, enti locali, rete museale dei musei scientifici, ICOM, associazioni artistiche culturali, associazioni scientifiche e con focus su accessibilità e inclusione...

Come sono comunicati? (1/2)



Sito web

- Sul sito istituzionale di ateneo (es. [Sapienza](#))
- Sulla pagina web del sito di ateneo dedicate a SBA/SMA (es. [Padova](#))



Comunicazione tradizionale

- **Stampa** tradizionale (locale-regionale-nazionale, es [Palermo](#))
- **Flyer e manifesti** (es. [Palermo](#), [Bologna](#))



Altri enti sul territorio

- **Comunicazione** sui siti web del **comune**, regione... (es [Bologna](#))

Come sono comunicati? (2/2)



Canali social

Indifferenziato

Un unico account social dedicato a **SBA**, in cui vengono raggruppate tutte le notizie (**es. Palermo**)

Un account social per ogni biblioteca/museo (**Sapienza**)

Customizzato

Differenziazione dei canali social a seconda del target (*es FB per pubblico esterno e adulto, Instagram per gli student, Twitter per DDA*) – **es. Firenze**



Newsletter

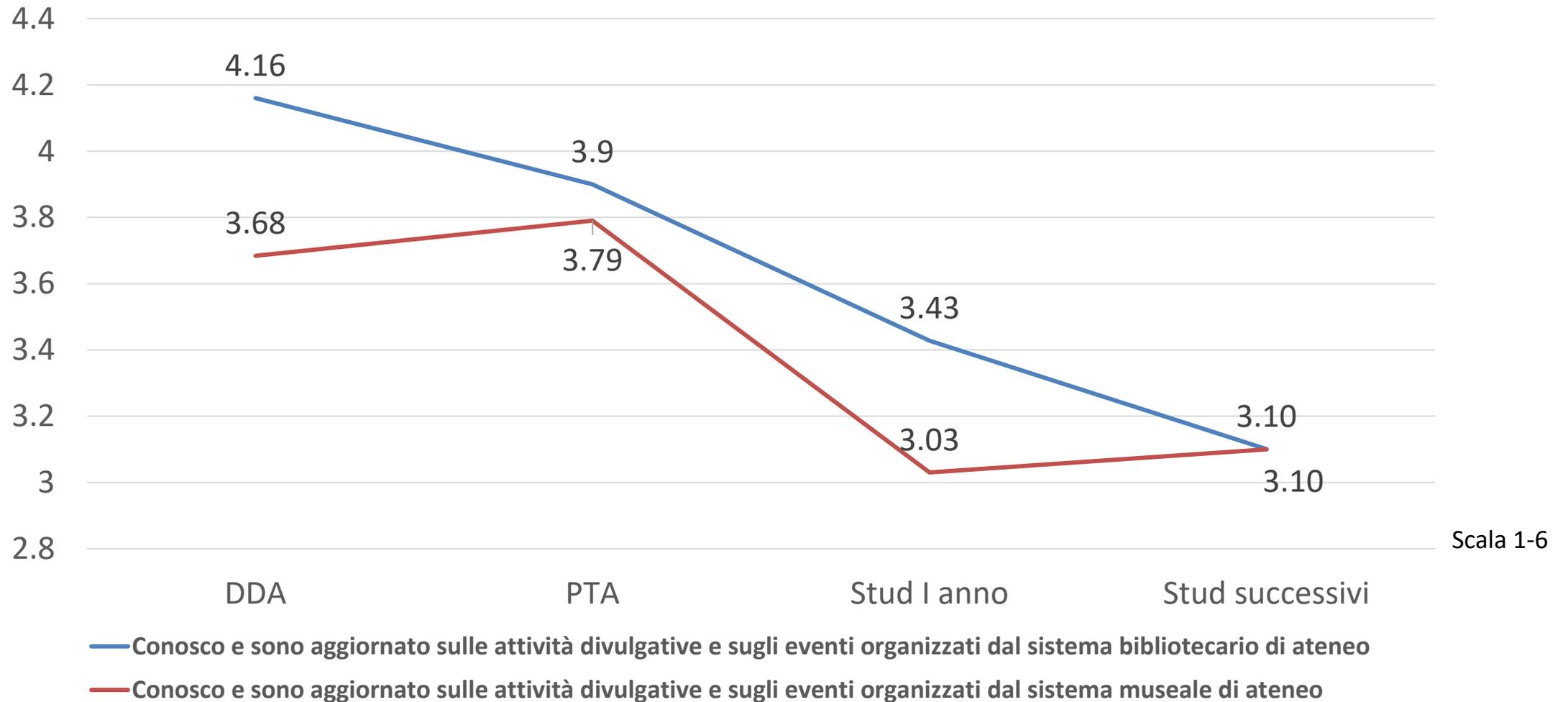
Indifferenziato

Newsletter di **Ateneo** con informazioni indifferenziate (**Palermo**)

Customizzato

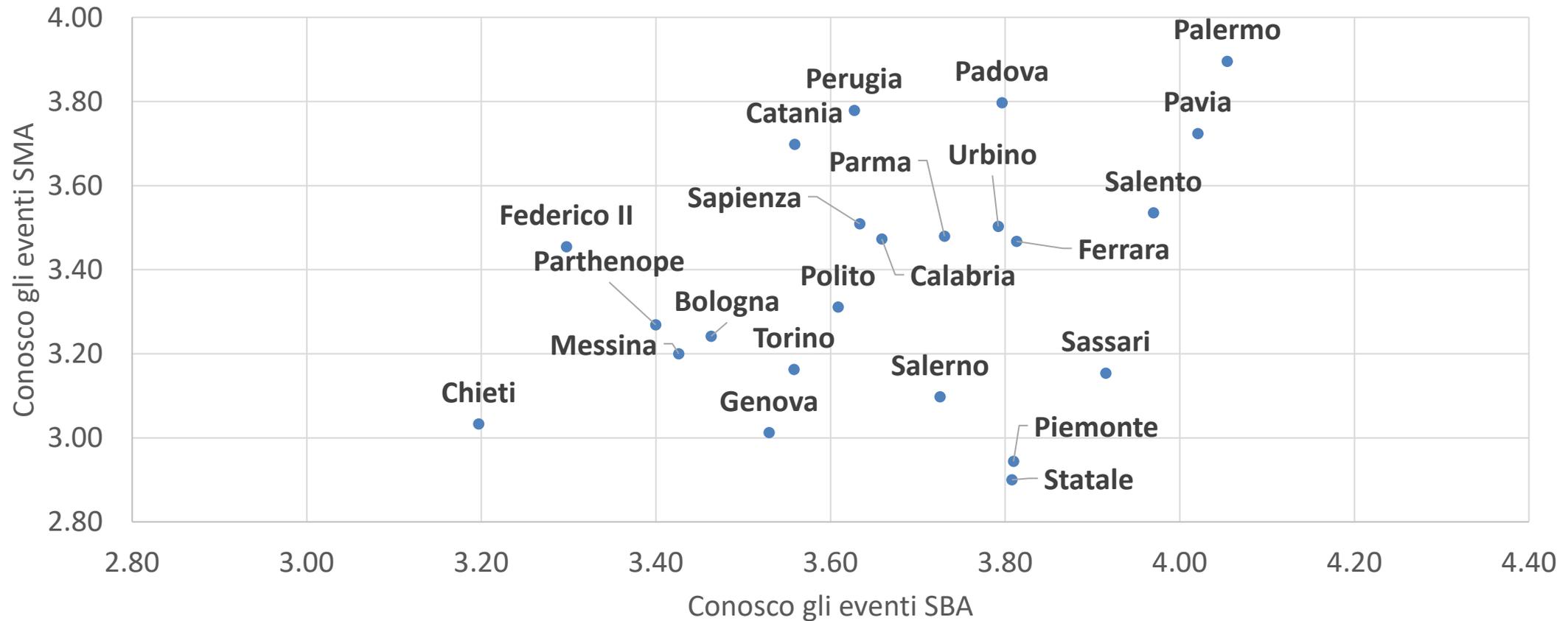
Newsletter di area/dipartimento con informazioni customizzate per settore disciplinare (**Statale**)

Conosci gli eventi e le attività organizzate da SBA e SMA?



Conosci gli eventi e le attività organizzate da SBA e SMA?

Dettaglio per ateneo



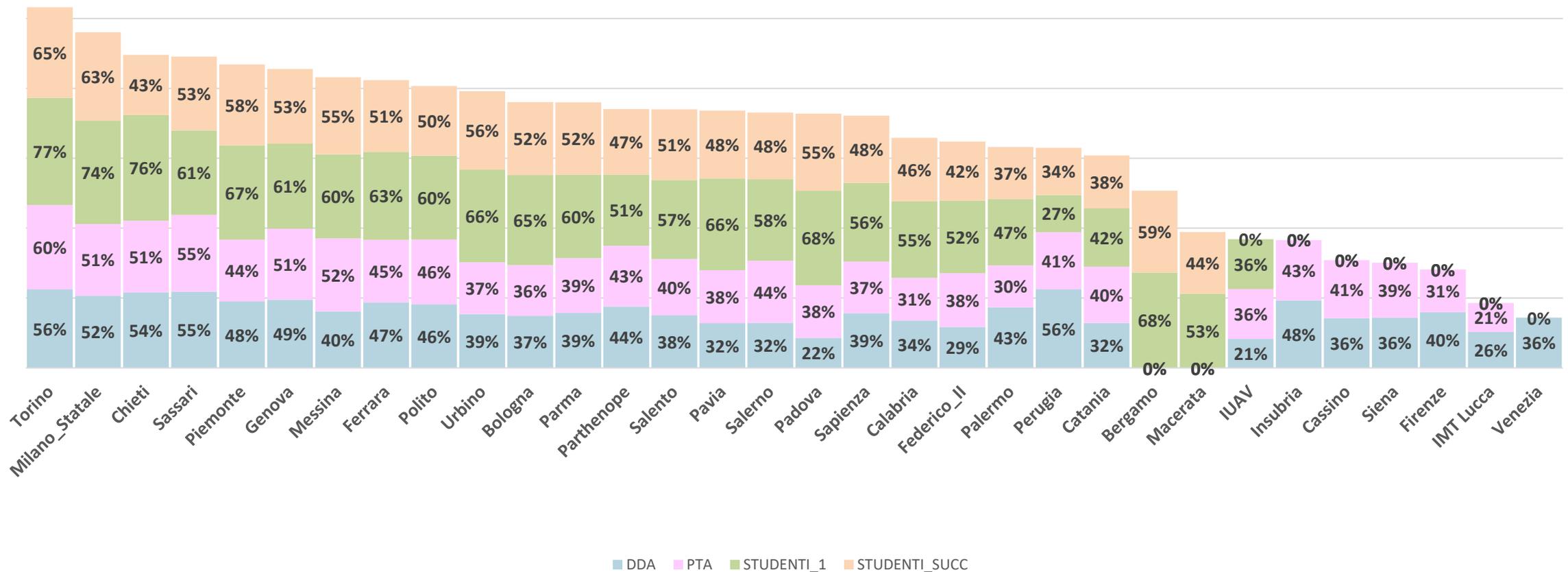
Conosco gli eventi SMA e SBA considerano le medie di percezione di DDA, PTA e studenti. Sono inclusi i dati degli atenei che hanno somministrato le domande a tutte le categorie di stakeholders

Risultati

- **INPUT**
 - Quante risorse sono dedicate a SBA e SMA?
 - Come sono organizzate?
- **ATTIVITA'/SERVIZIO**
 - Quali servizi erogati?
 - Come sono comunicati?
- **OUTPUT**
 - Quanto è usato il servizio?
 - Quale percezione di impatto?

Livello «non uso» - SMA

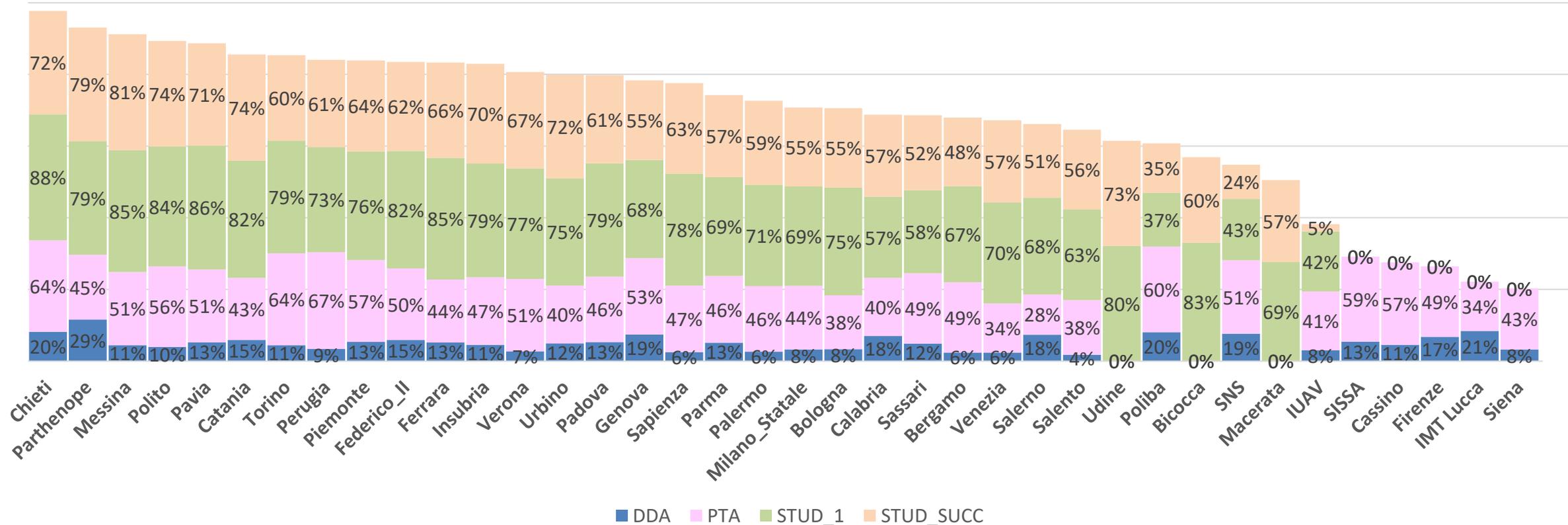
DDA, PTA, Studenti (I anno e successivi) che non hai mai usato il SMA nell'anno accademico corrente



Insubria, Cassino, Firenze, IMT Lucca, Siena e Venezia non hanno somministrato la domanda agli studenti

Livello di «non uso» - SBA

DDA, PTA, Studenti (I anno e successivi) che non hai mai usato il SBA nell'anno accademico corrente

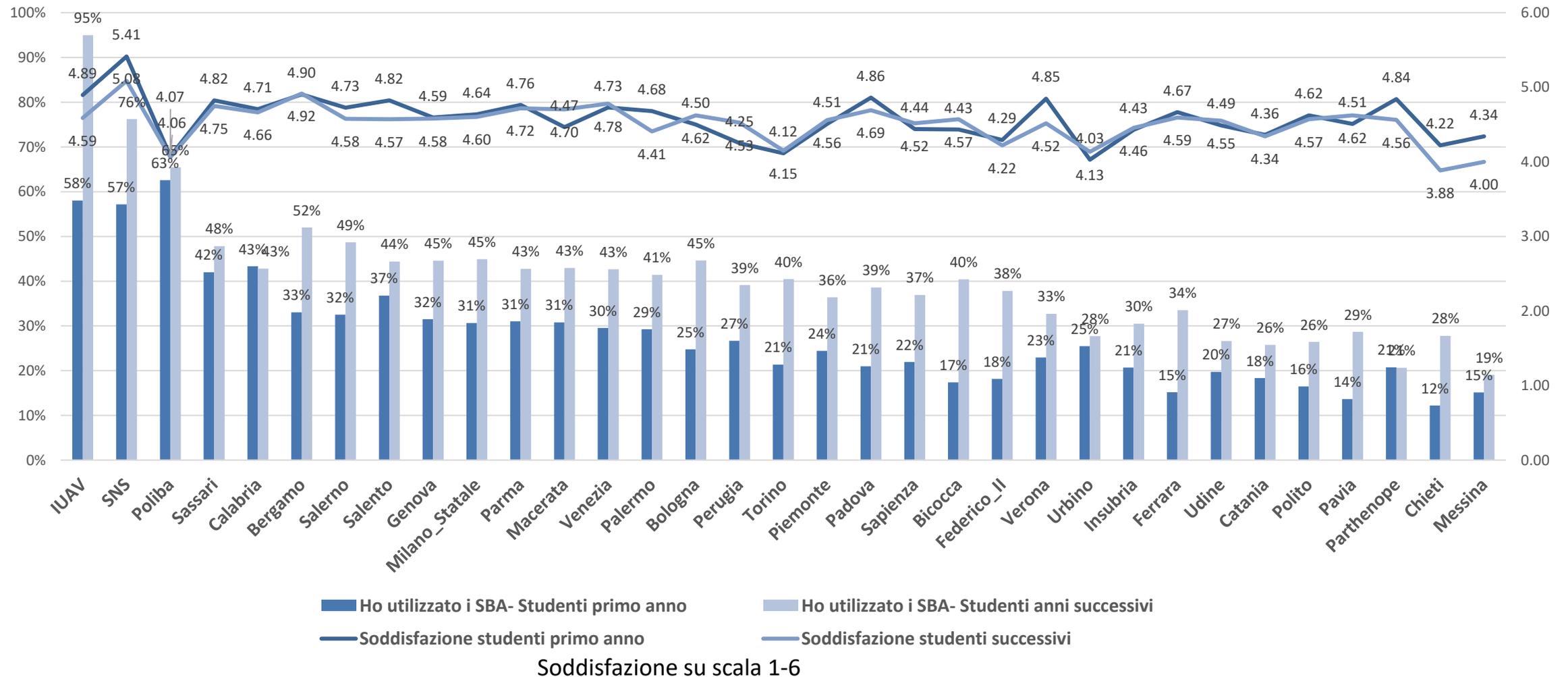


SISSA, Cassino, Firenze, IMT Lucca e Siena non hanno somministrato la domanda agli studenti

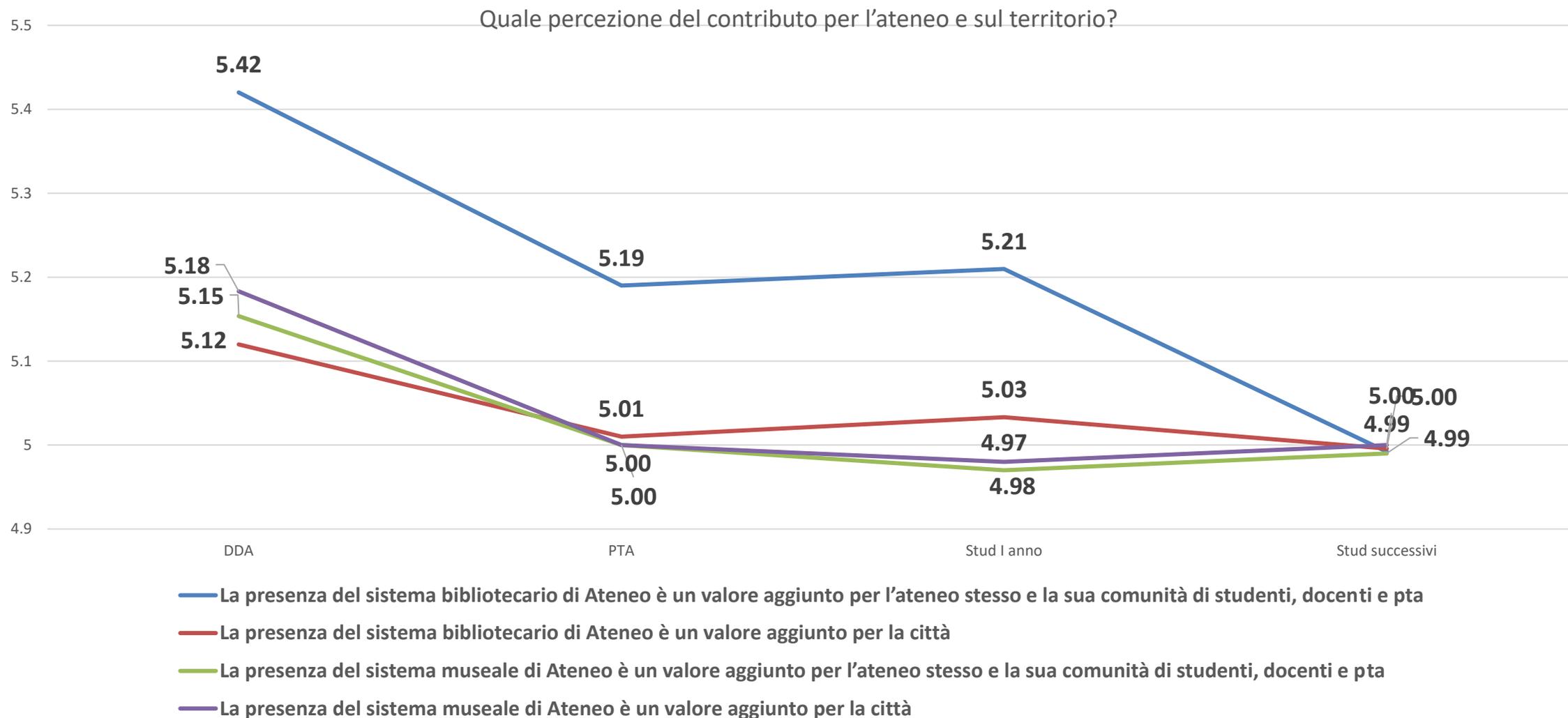
Bicocca, Macerata e Udine non hanno somministrato la domanda a DDA e PTA

SBA-Uso prestito bibliotecario e soddisfazione-Studenti 1 anno

Hai utilizzato i servizi bibliotecari di Ateneo (in presenza) per prestito e consultazione di volumi e riviste, nell'anno accademico corrente e sei soddisfatto?

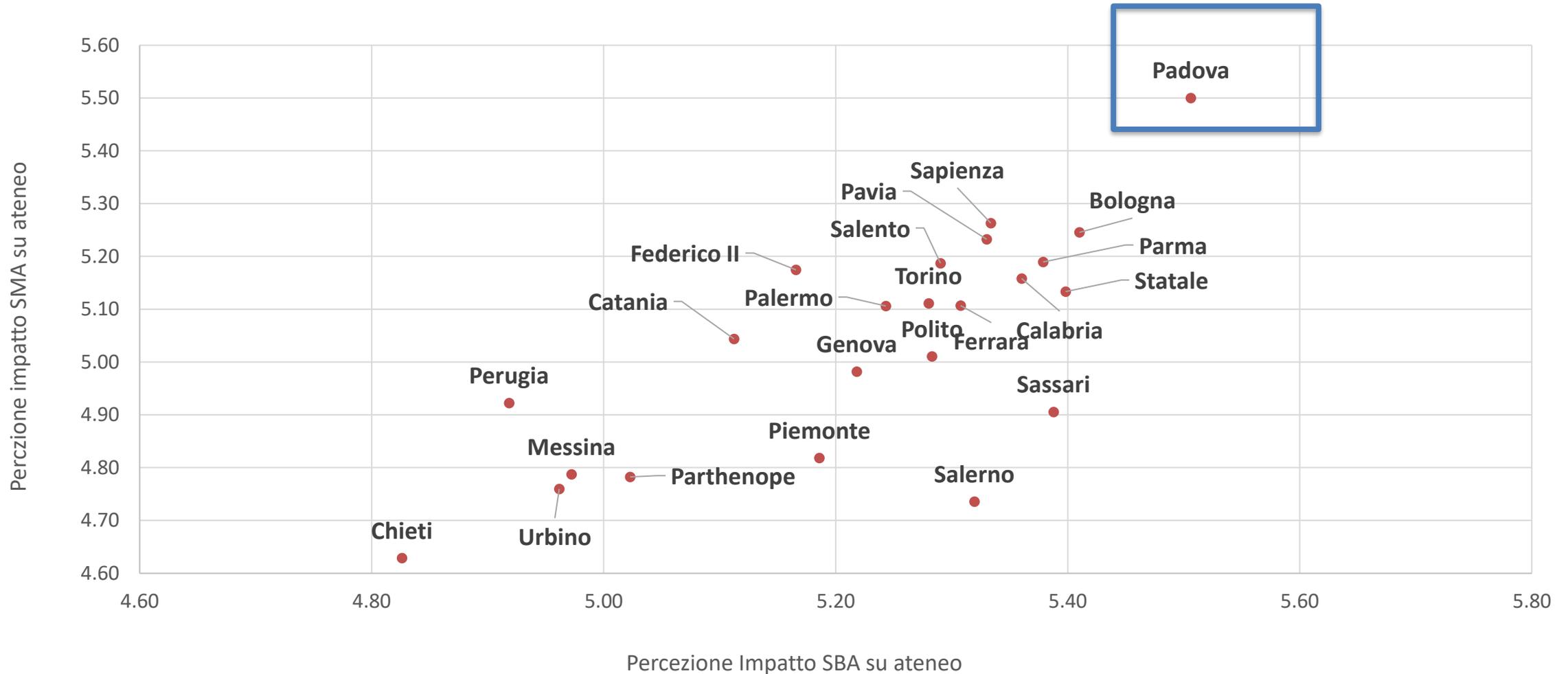


Quale percezione del contributo SBA e SMA per l'ateneo e per il territorio?



Quale percezione del contributo SBA e SMA per l'ateneo?

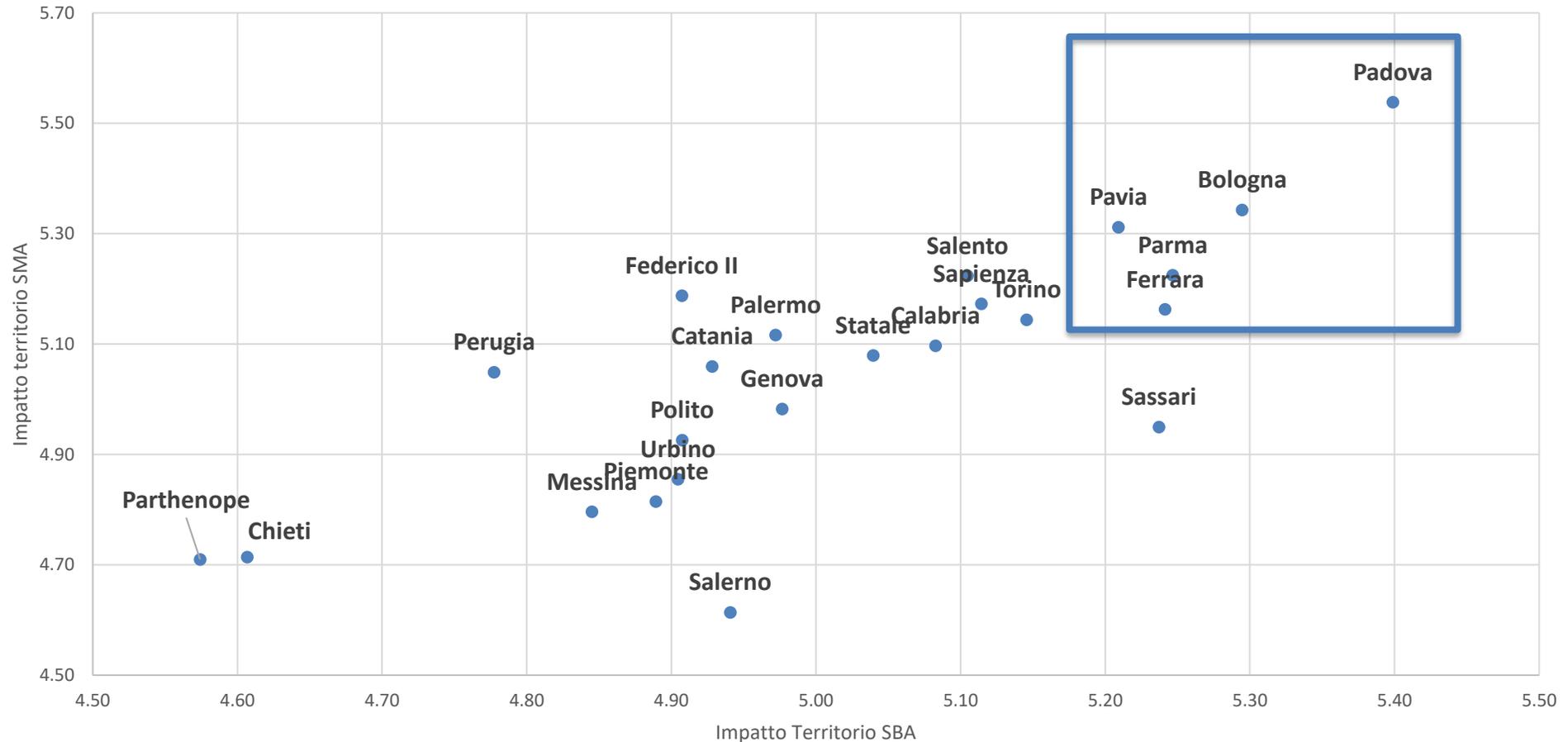
Dettaglio per ateneo



Impatto SBA e SMA ateneo considerano le medie di percezione di DDA, PTA e studenti.

Quale percezione del contributo SBA e SMA per il territorio?

Dettaglio per ateneo



Impatto SBA e SMA territorio considerano le medie di percezione di DDA, PTA e studenti.

Messaggi chiave

- Uso dei servizi di SBA e SMA ancora contenuto da parte degli studenti
- Percezione elevata del contributo di SBA e SMA all'attività dell'ateneo e alla vita cittadina
- Ampiezza servizi offerti da SBA e SMA per il territorio
 - Gratuiti vs a pagamento
 - Dal singolo ateneo vs in partnership con enti sul territorio
- Medio-bassa conoscenza degli eventi organizzati, nonostante la molteplicità dei canali di comunicazione utilizzati

ALLEGATI

L'incidenza dei servizi per macro-categorie

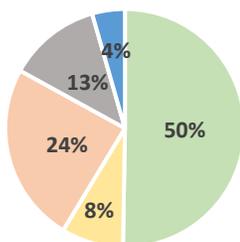
Il dato sul Costo Totale

Legenda:

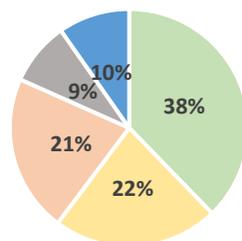
- Incidenza Costo Servizi AMM
- Incidenza Costo Servizi DID
- Incidenza Costo Servizi INFR
- Incidenza Costo Servizi RIC
- Incidenza Costo Servizi SBMA

Atenei	Dimensione	Incidenza Costo Servizi AMM	Incidenza Costo Servizi DID	Incidenza Costo Servizi INFR	Incidenza Costo Servizi RIC	Incidenza Costo Servizi SBMA	Incidenza Costi Totali
Bergamo	grandi	35,76%	25,29%	26,80%	5,06%	7,09%	100%
Bicocca	grandi	28,67%	26,59%	19,34%	20,58%	4,83%	100%
Bologna	mega	27,44%	21,98%	26,07%	14,46%	10,05%	100%
Cassino	piccoli	32,72%	19,38%	26,63%	11,82%	9,44%	100%
Catania	mega	32,14%	19,98%	29,34%	9,03%	9,51%	100%
Chieti	grandi	28,36%	35,50%	18,93%	6,46%	10,75%	100%
Ferrara	grandi	26,74%	29,07%	24,39%	11,76%	8,03%	100%
Firenze	mega	30,98%	20,07%	17,29%	18,84%	12,82%	100%
IMT Lucca	scuole	55,28%	10,01%	23,75%	6,78%	4,18%	100%
Insubria	medi	33,56%	23,59%	23,79%	11,48%	7,58%	100%
IUAV	piccoli	38,64%	22,50%	14,44%	10,93%	13,49%	100%
Federico II	mega	23,67%	38,01%	21,58%	8,21%	8,53%	100%
Macerata	piccoli	35,77%	25,01%	22,67%	6,47%	10,08%	100%
Messina	grandi	25,96%	44,60%	18,34%	6,58%	4,52%	100%
Parthenope	medi	32,35%	24,19%	31,93%	7,19%	4,34%	100%
Padova	mega	25,43%	22,58%	23,80%	19,49%	8,69%	100%
Palermo	mega	37,22%	16,48%	26,60%	8,94%	10,76%	100%
Parma	grandi	27,37%	29,24%	18,78%	14,46%	10,15%	100%
Pavia	grandi	28,56%	25,53%	20,44%	15,35%	10,12%	100%
Piemonte	medi	32,24%	29,32%	25,47%	7,35%	5,61%	100%
Polimi	mega	28,90%	19,63%	24,48%	21,92%	5,06%	100%
Polito	grandi	29,31%	16,54%	30,85%	19,01%	4,29%	100%
Salento	medi	29,79%	16,21%	27,23%	17,48%	9,29%	100%
Salerno	grandi	27,17%	28,67%	21,24%	12,73%	10,19%	100%
Sapienza	mega	20,89%	48,22%	15,82%	7,21%	7,86%	100%
Sassari	medi	27,56%	31,32%	19,07%	16,32%	5,73%	100%
Siena	medi	26,52%	22,89%	17,82%	22,58%	10,18%	100%
SISSA	scuole	45,26%	6,73%	25,01%	18,32%	4,67%	100%
Perugia	piccoli	43,94%	22,97%	22,09%	5,21%	5,79%	100%
Torino	mega	31,38%	19,53%	19,44%	23,83%	5,81%	100%
Trento	medi	31,21%	22,42%	20,52%	18,81%	7,04%	100%
Urbino	medi	26,02%	24,09%	27,13%	13,23%	9,53%	100%
Venezia	grandi	34,55%	22,15%	22,21%	12,36%	8,73%	100%
Verona	grandi	27,93%	21,42%	25,86%	17,22%	7,57%	100%
Media complessiva		31,45%	24,46%	22,92%	13,16%	8,01%	

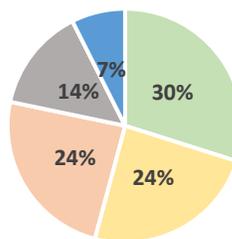
Media Scuole



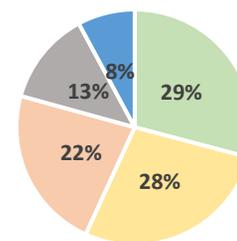
Media Piccoli



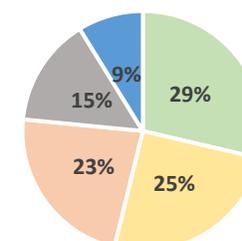
Media Medi



Media Grandi

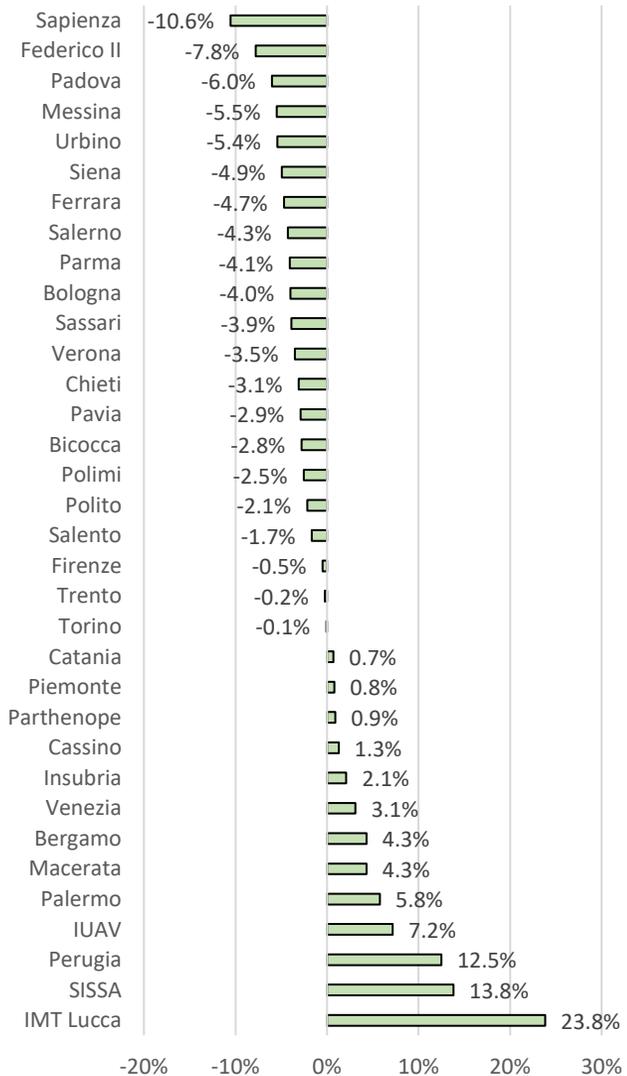


Media Mega

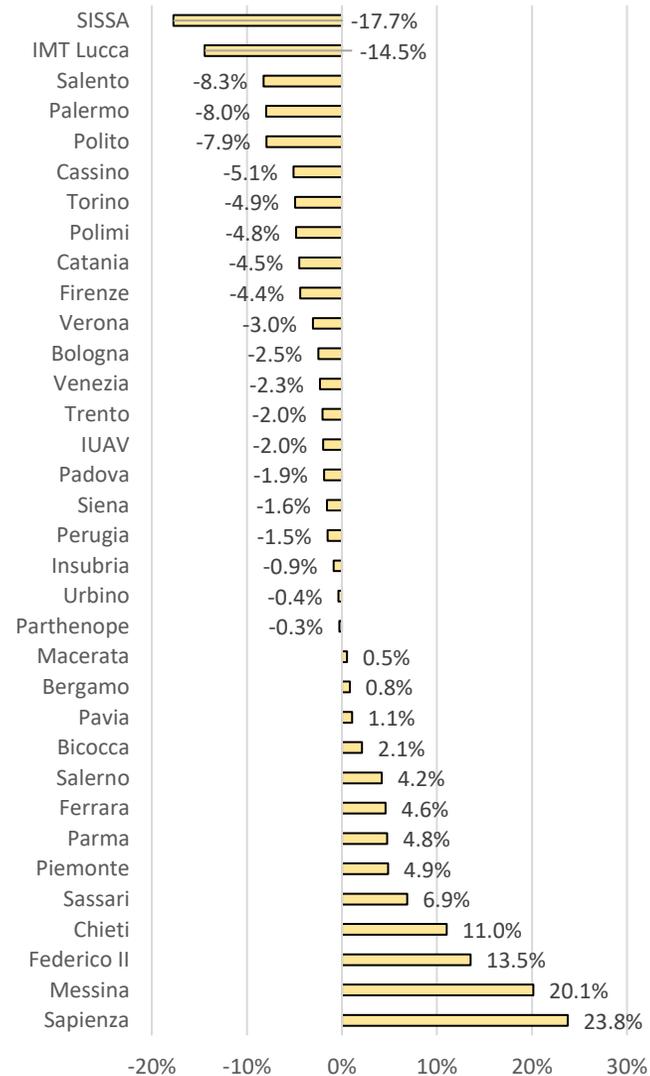


Lo scostamento dall'incidenza media dei Costi Totali

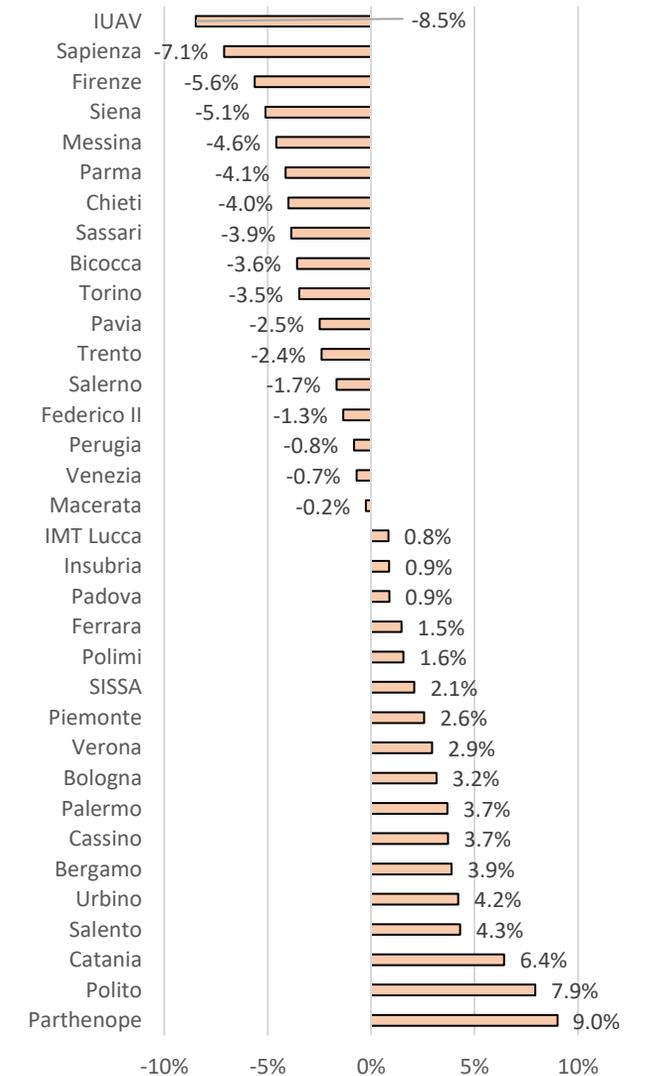
AMM - Scostamento da media



DID - Scostamento da media

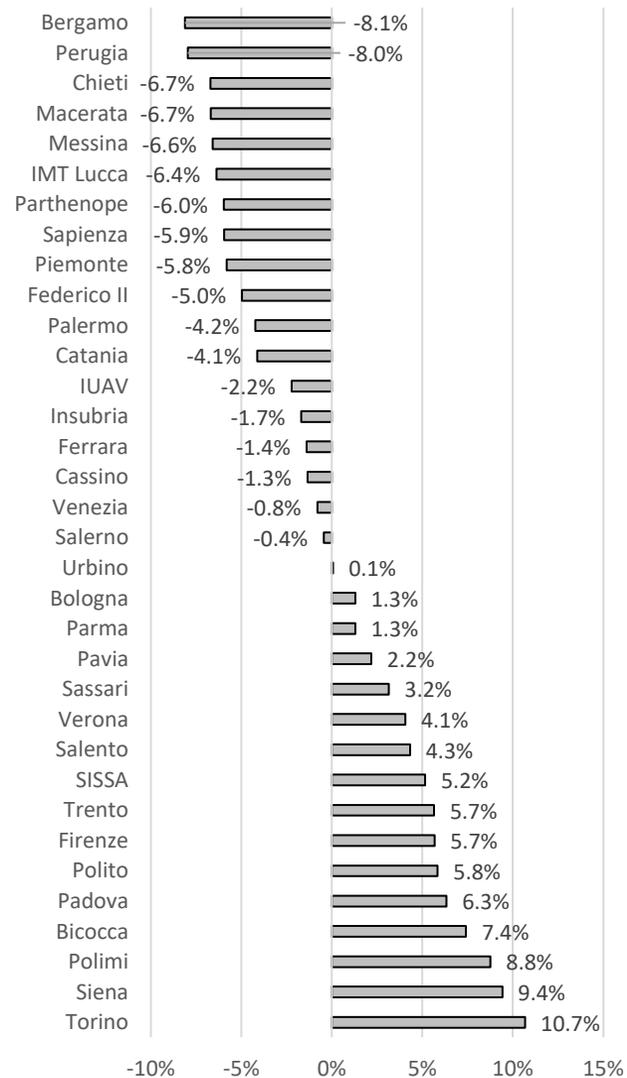


INFR - Scostamento da media

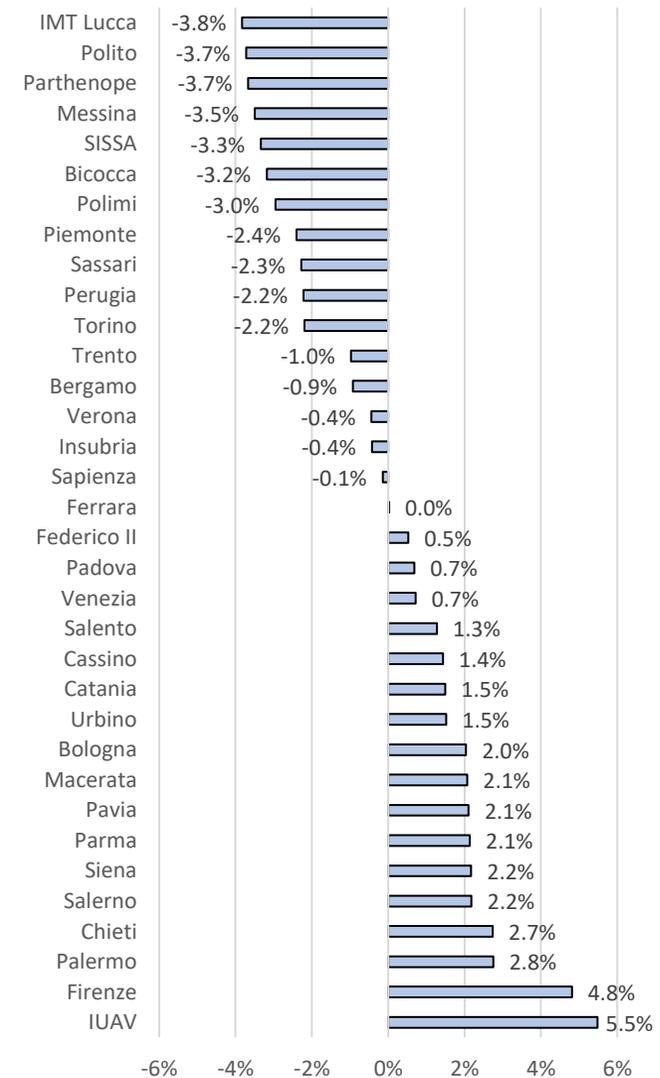


Lo scostamento dall'incidenza media dei Costi Totali

RIC - Scostamento da media

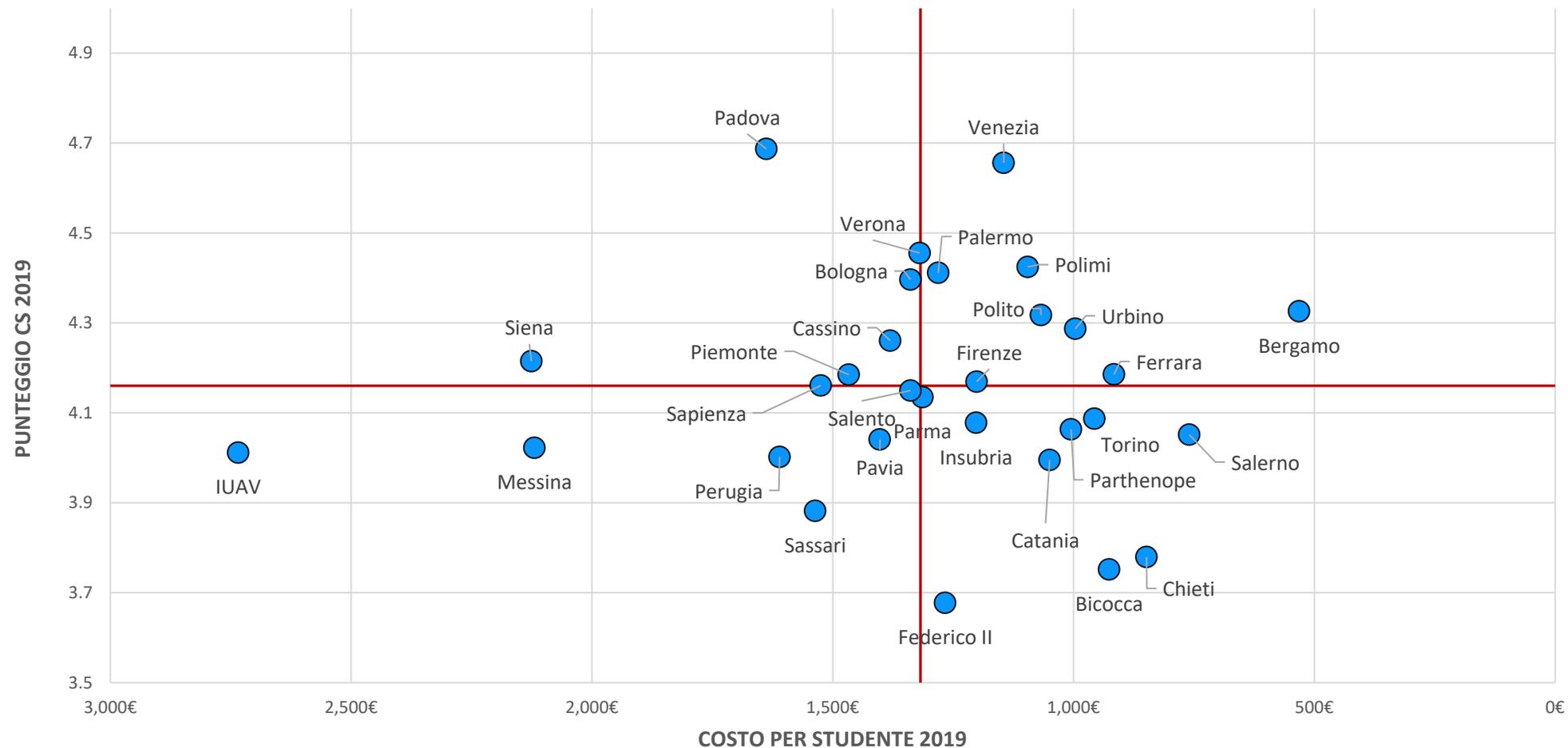


SBMA - Scostamento da media



Il confronto tra efficienza ed efficacia complessiva

Il **Punteggio CS** rappresenta il dato medio della Customer Satisfaction del personale (**PTA e DDA**). La domanda che è stata posta alle diverse popolazioni è la seguente:
«In riferimento a tutti gli aspetti considerati, relativamente al supporto erogato dall' Ateneo nei servizi tecnici e amministrativi [Si ritiene complessivamente soddisfatto]»



Nel grafico non sono state riportati i valori delle scuole in quanto fuori scala.

Nello specifico, per quanto riguarda il **Punteggio CS 2019**:

- IMT Lucca: 4,79
- Sissa: 4,33

Per quanto riguarda il **Costo per dottorando 2019**:

- IMT Lucca: 13.051€
- Sissa: 12.802 €

Analisi per macro-categoria

Incidenza costi totali (PD+COLL+SER) Servizi DID

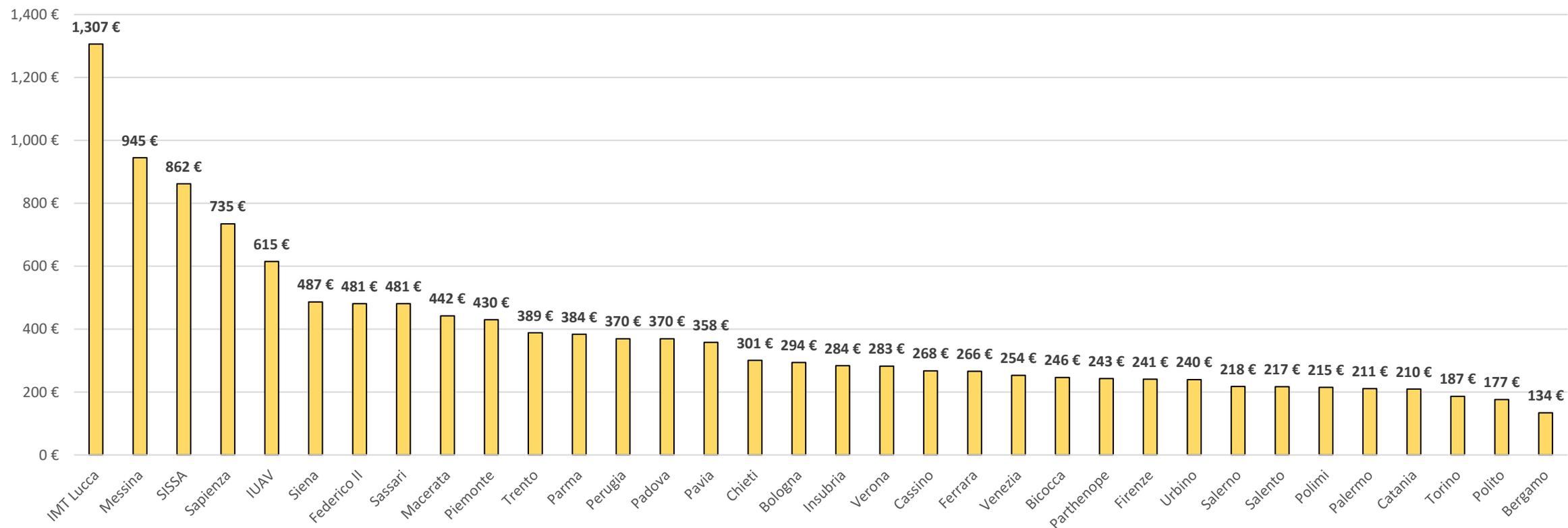
Atenei	Sapienza	Messina	Federico II	Chieti	Sassari	Piemonte	Parma	Ferrara	Salerno	Bicocca	Pavia	Bergamo	Macerata	Parthenope	Urbino	Insubria	Perugia	Siena	Padova	IUAV	Trento	Venezia	Bologna	Verona	Firenze	Catania	Polimi	Torino	Cassino	Polito	Palermo	Salento	IMT Lucca	SISSA	MEDIA	
DID-03.05 Didattica in itinere per Lauree di I e II livello e a CU: Gestione esami, carriere e supporto agli studenti	2,42%	7,16%	3,99%	14,88%	3,53%	7,61%	5,85%	7,60%	15,01%	6,36%	4,62%	8,93%	6,66%	5,00%	6,61%	6,08%	4,94%	3,71%	3,43%	5,74%	4,44%	5,56%	5,82%	4,27%	4,57%	6,59%	4,05%	5,61%	3,90%	3,00%	5,29%	1,11%	-	0,21%	5,59%	
DID-03.15 Supporto alle gestione ospedaliera	34,72%	21,08%	20,66%	0,93%	7,49%	0,25%	2,66%	2,99%	0,05%	0,66%	1,86%	-	-	-	-	0,65%	-	2,54%	4,69%	-	0,10%	-	1,99%	2,34%	2,15%	1,66%	-	1,76%	-	-	0,15%	-	-	-	-	5,30%
DID-03.07 Didattica in itinere per Lauree di I e II livello e a CU: Supporto tecnico e organizzativo per l'attività didattica	2,18%	2,43%	2,76%	3,67%	4,04%	3,48%	5,70%	4,21%	0,70%	3,10%	4,74%	0,84%	3,14%	3,91%	3,28%	2,02%	1,28%	4,34%	2,80%	2,51%	2,98%	0,93%	2,76%	2,21%	1,34%	2,69%	2,14%	1,75%	3,14%	3,68%	1,96%	2,50%	-	-	2,79%	
DID-03.06 Didattica in itinere per Lauree di I e II livello e a CU: Supporto alla progettazione e alla gestione dell'offerta formativa	0,94%	1,47%	3,07%	2,06%	1,14%	4,27%	2,40%	2,51%	0,59%	4,54%	2,72%	2,72%	3,12%	1,86%	3,51%	1,67%	2,27%	2,61%	2,43%	4,03%	3,21%	3,60%	2,05%	3,01%	1,70%	1,57%	1,16%	1,60%	1,75%	1,24%	1,87%	1,32%	-	0,04%	2,24%	
DID-03.13 Internazionalizzazione studenti	1,32%	1,61%	0,68%	1,32%	6,39%	1,03%	1,22%	0,91%	0,65%	1,38%	2,64%	2,74%	2,31%	1,66%	1,78%	1,15%	2,34%	1,09%	1,62%	2,41%	3,60%	3,09%	2,20%	1,87%	1,68%	1,22%	2,25%	1,33%	1,12%	2,50%	1,32%	0,97%	1,49%	0,11%	1,80%	
DID-03.09 Gestione esami, carriere e supporto agli studenti di corsi accademici post-laurea	1,35%	2,53%	1,01%	2,45%	1,22%	2,04%	1,25%	2,62%	7,37%	2,23%	2,05%	2,67%	2,24%	3,47%	2,39%	0,94%	1,08%	0,66%	1,41%	1,32%	1,78%	1,33%	0,67%	1,47%	1,00%	1,39%	1,88%	1,04%	0,98%	1,15%	1,17%	1,00%	2,37%	1,46%	1,79%	
DID-03.01 Orientamento in entrata	0,54%	1,41%	0,66%	1,54%	1,60%	2,46%	1,60%	1,95%	0,43%	0,81%	1,29%	1,27%	1,83%	1,95%	1,99%	1,44%	2,79%	1,94%	0,88%	1,74%	0,57%	1,18%	1,30%	1,17%	1,43%	0,97%	0,77%	0,93%	2,23%	0,91%	1,52%	1,82%	0,52%	0,11%	1,34%	
DID-03.11 Supporto tecnico e organizzativo per l'attività didattica accademica post-laurea	1,33%	0,63%	1,26%	2,48%	1,35%	1,45%	1,88%	1,32%	0,48%	0,95%	1,22%	0,20%	0,53%	2,13%	0,72%	2,51%	1,15%	1,72%	0,89%	1,30%	0,91%	0,83%	1,22%	0,76%	1,00%	0,37%	1,17%	0,87%	0,51%	0,49%	0,70%	3,13%	1,71%	0,07%	1,15%	
DID-03.12 Orientamento in uscita	0,72%	1,23%	0,35%	0,46%	0,69%	1,91%	1,01%	0,90%	0,48%	1,66%	0,58%	1,29%	0,50%	1,28%	2,13%	1,10%	2,09%	1,09%	0,67%	0,66%	1,01%	2,01%	0,86%	1,01%	0,69%	1,05%	1,19%	0,78%	1,64%	0,33%	0,48%	0,79%	0,49%	0,50%	0,99%	
DID-03.10 Supporto alla progettazione e alla gestione dell'offerta formativa accademica post-laurea	0,65%	0,54%	0,79%	2,58%	0,92%	2,59%	1,35%	1,30%	1,23%	1,06%	0,94%	0,59%	1,03%	0,83%	0,63%	0,80%	2,15%	0,99%	0,63%	0,97%	0,95%	0,80%	0,54%	1,15%	0,98%	0,94%	0,49%	0,68%	0,32%	0,38%	0,42%	1,40%	0,74%	0,85%	0,98%	
DID-03.04 Gestione borse di studio	0,64%	0,40%	0,71%	1,48%	0,32%	0,66%	0,75%	1,19%	0,60%	1,39%	0,83%	0,87%	0,87%	1,19%	0,10%	1,19%	0,74%	0,63%	0,25%	1,13%	0,61%	0,77%	0,85%	1,10%	0,26%	0,98%	0,87%	1,05%	1,97%	0,71%	0,56%	0,85%	0,69%	0,58%	0,82%	
DID-03.14 Internazionalizzazione docenti, ricercatori e TA	0,37%	0,40%	0,41%	0,35%	0,57%	0,70%	0,56%	0,41%	0,65%	0,49%	0,81%	0,69%	1,79%	0,27%	0,53%	0,64%	1,37%	0,37%	0,71%	0,47%	0,88%	1,45%	0,78%	0,71%	0,77%	0,18%	1,40%	0,60%	0,49%	1,10%	0,71%	0,69%	0,45%	2,51%	0,74%	
DID-03.08 Didattica in itinere per Lauree di I e II livello e a CU: Supporto attività di e-learning	0,62%	0,59%	0,68%	0,35%	0,20%	0,47%	0,70%	1,06%	-	1,17%	1,16%	1,08%	0,89%	0,63%	0,39%	1,61%	0,35%	0,67%	0,60%	0,20%	0,61%	0,48%	0,10%	0,04%	0,47%	0,17%	1,43%	0,63%	1,06%	0,81%	0,24%	0,29%	-	-	0,64%	
DID-03.16 Supporto alle gestione veterinaria	0,14%	2,23%	0,56%	0,44%	0,66%	0,05%	0,89%	-	-	0,21%	-	-	-	-	-	1,02%	-	-	0,28%	-	0,16%	-	0,60%	-	0,25%	0,03%	-	0,72%	-	-	0,01%	-	-	-	0,52%	
DID-03.17 Supporto alla sperimentazione clinica, infrastrutture di ricerca e formazione medica e veterinaria	0,05%	0,72%	0,29%	0,39%	1,23%	0,24%	1,07%	-	-	0,14%	0,07%	-	-	-	-	0,19%	-	-	1,29%	-	0,17%	-	0,14%	0,26%	1,73%	0,07%	-	0,13%	-	0,01%	0,07%	-	-	-	0,43%	
DID-03.02 Gestione alloggi (vita collegiale)	0,22%	0,11%	0,04%	0,06%	-	0,12%	0,33%	0,11%	0,06%	0,21%	0,02%	1,18%	0,04%	-	-	0,43%	0,43%	0,53%	-	-	0,31%	0,07%	0,01%	0,04%	0,05%	0,07%	0,62%	0,01%	0,04%	-	0,01%	0,04%	1,17%	-	0,24%	
DID-03.03 Gestione mense	-	0,07%	0,08%	0,06%	-	-	-	-	0,37%	0,21%	-	0,22%	0,04%	-	-	0,13%	-	-	-	-	0,14%	0,04%	0,08%	0,02%	0,02%	0,03%	0,22%	0,05%	0,23%	0,23%	-	0,31%	0,36%	0,29%	0,15%	
INCIDENZA TOTALE	48,22%	44,60%	38,01%	35,50%	31,32%	29,32%	29,24%	29,07%	28,67%	26,59%	25,53%	25,29%	25,01%	24,19%	24,09%	23,59%	22,97%	22,89%	22,58%	22,50%	22,42%	22,15%	21,98%	21,42%	20,07%	19,98%	19,63%	19,53%	19,38%	16,54%	16,48%	16,21%	10,01%	6,73%		

Analisi per cluster dimensionale

Costo unitario Servizi DID

$$\frac{[\text{Costo Personale dipendente interno (PD)} + \text{Costo Collaboratori (COLL)} + \text{Costo Servizi (SER)}]_{\text{DID}}}{[\text{N iscritti I e II liv}] \text{Driver}_{\text{DID}}}$$

[N iscritti I e II liv]Driver_{DID}

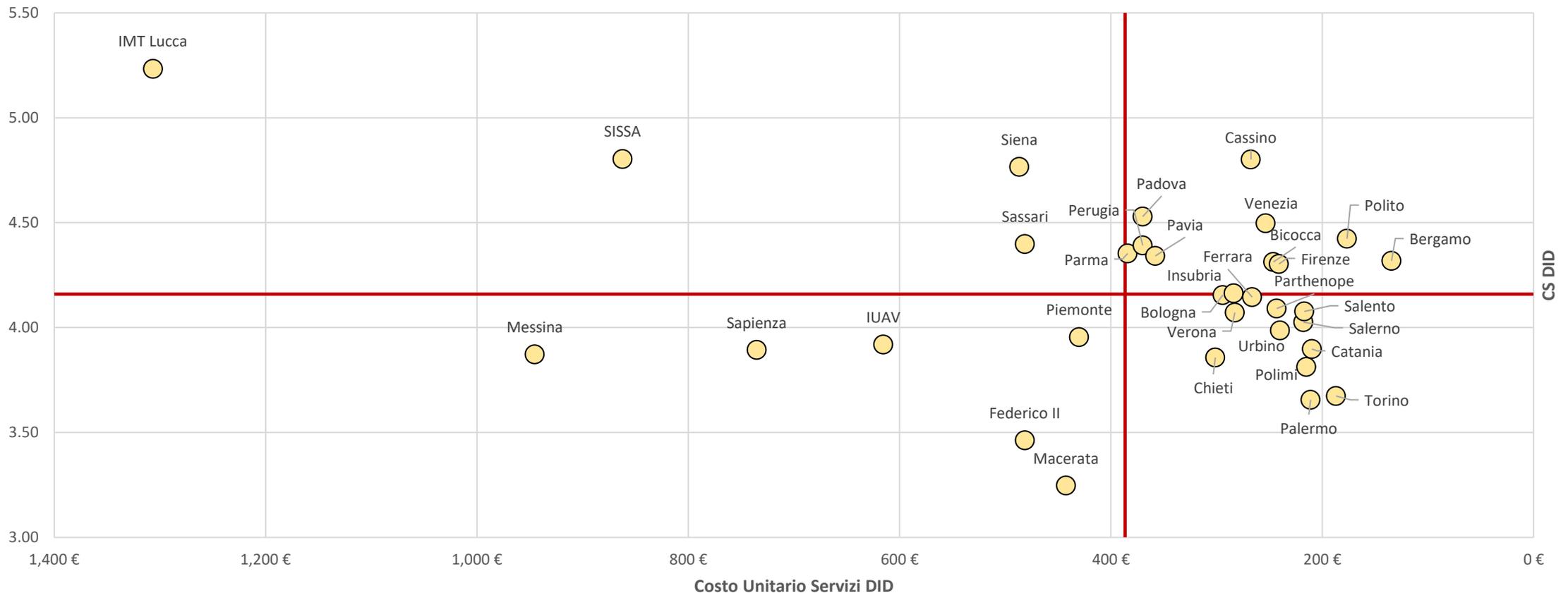


Analisi per macro-categoria

Costo unitario Servizi DID e punteggio CS Servizi DID

Il **Punteggio CS** rappresenta il dato medio della Customer Satisfaction del personale (**DDA, STUD I e STUD SUCC**). Le domande poste sono le seguenti:

1. «In riferimento al supporto alla didattica [Si ritiene complessivamente soddisfatto]»
2. «In riferimento agli aspetti considerati: [Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio ricevuto dalla segreteria studenti?]



Analisi per macro-categoria

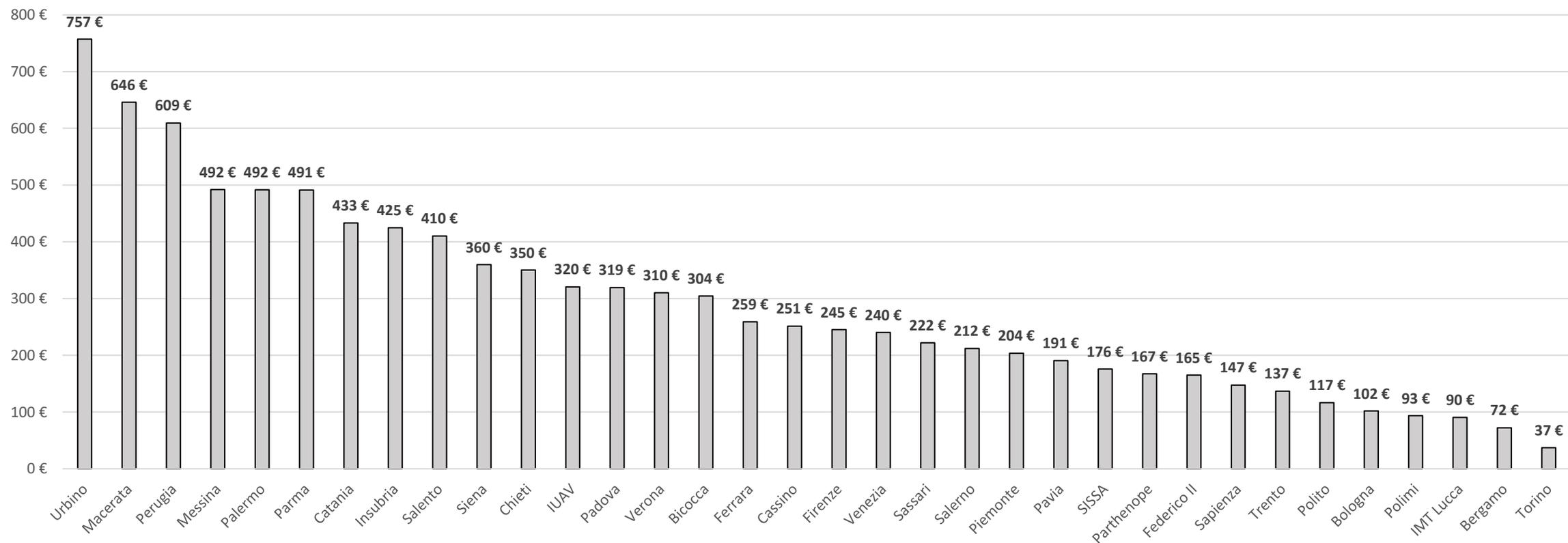
Incidenza costi totali (PD+COLL+SER) Servizi RIC

Atenei	Torino	Siena	Polimi	Bicocca	Padova	Polito	Firenze	Trento	SISSA	Salento	Verona	Sassari	Pavia	Parma	Bologna	Urbino	Salerno	Venezia	Cassino	Ferrara	Insubria	IUAV	Catania	Palermo	Federico II	Piemonte	Sapienza	Parthenope	IMT Lucca	Messina	Macerata	Chieti	Perugia	Bergamo	MEDIA
RIC-04.05 Supporto tecnico all'attività di ricerca	19,62%	19,03%	12,24%	15,02%	13,87%	8,41%	13,58%	13,74%	10,38%	11,64%	13,41%	10,29%	11,81%	11,15%	8,78%	10,87%	8,05%	5,15%	7,15%	8,85%	6,88%	4,22%	4,91%	4,24%	4,92%	4,47%	4,80%	3,73%	1,18%	3,86%	2,17%	3,59%	0,40%	0,84%	8,33%
RIC-04.03 Supporto alla gestione dei progetti di ricerca post-award per progetti finanziati	2,05%	1,88%	3,28%	2,17%	2,13%	4,57%	2,13%	2,90%	4,86%	2,14%	2,29%	1,99%	1,23%	0,98%	2,32%	1,04%	1,50%	4,17%	1,89%	1,37%	1,45%	3,34%	1,36%	1,70%	1,15%	1,25%	0,57%	1,00%	2,13%	0,96%	1,93%	0,90%	1,32%	2,05%	2,00%
RIC-04.02 Supporto alla gestione dei progetti di ricerca pre-award per progetti presentati	1,22%	0,90%	1,34%	1,28%	1,45%	2,78%	1,56%	0,71%	1,14%	2,36%	0,68%	1,20%	0,66%	0,76%	1,89%	0,48%	1,57%	2,27%	0,80%	0,64%	1,95%	1,63%	1,16%	0,85%	0,66%	1,05%	0,59%	0,64%	1,34%	0,75%	1,72%	0,76%	0,84%	0,75%	1,19%
RIC-04.04 Supporto alla gestione del conto terzi	0,63%	0,36%	4,20%	1,28%	1,68%	2,63%	1,00%	0,81%	0,12%	0,35%	0,62%	1,80%	1,16%	1,05%	0,89%	0,36%	0,48%	0,34%	1,89%	0,63%	0,72%	1,10%	1,13%	1,26%	1,22%	0,31%	0,91%	0,98%	0,78%	0,69%	0,34%	0,94%	2,45%	0,39%	1,04%
RIC-04.01 Gestione trasferimento tecnologico	0,30%	0,41%	0,86%	0,83%	0,36%	0,61%	0,55%	0,65%	1,83%	1,00%	0,22%	1,04%	0,49%	0,51%	0,58%	0,47%	1,13%	0,43%	0,10%	0,28%	0,48%	0,64%	0,48%	0,89%	0,26%	0,26%	0,34%	0,83%	1,36%	0,31%	0,31%	0,27%	0,20%	1,02%	0,60%
INCIDENZA TOTALE	23,83%	22,58%	21,92%	20,58%	19,49%	19,01%	18,84%	18,81%	18,32%	17,48%	17,22%	16,32%	15,35%	14,46%	14,46%	13,23%	12,73%	12,36%	11,82%	11,76%	11,48%	10,93%	9,03%	8,94%	8,21%	7,35%	7,21%	7,19%	6,78%	6,58%	6,47%	6,46%	5,21%	5,06%	

Analisi per cluster dimensionale

Costo unitario Servizi RIC

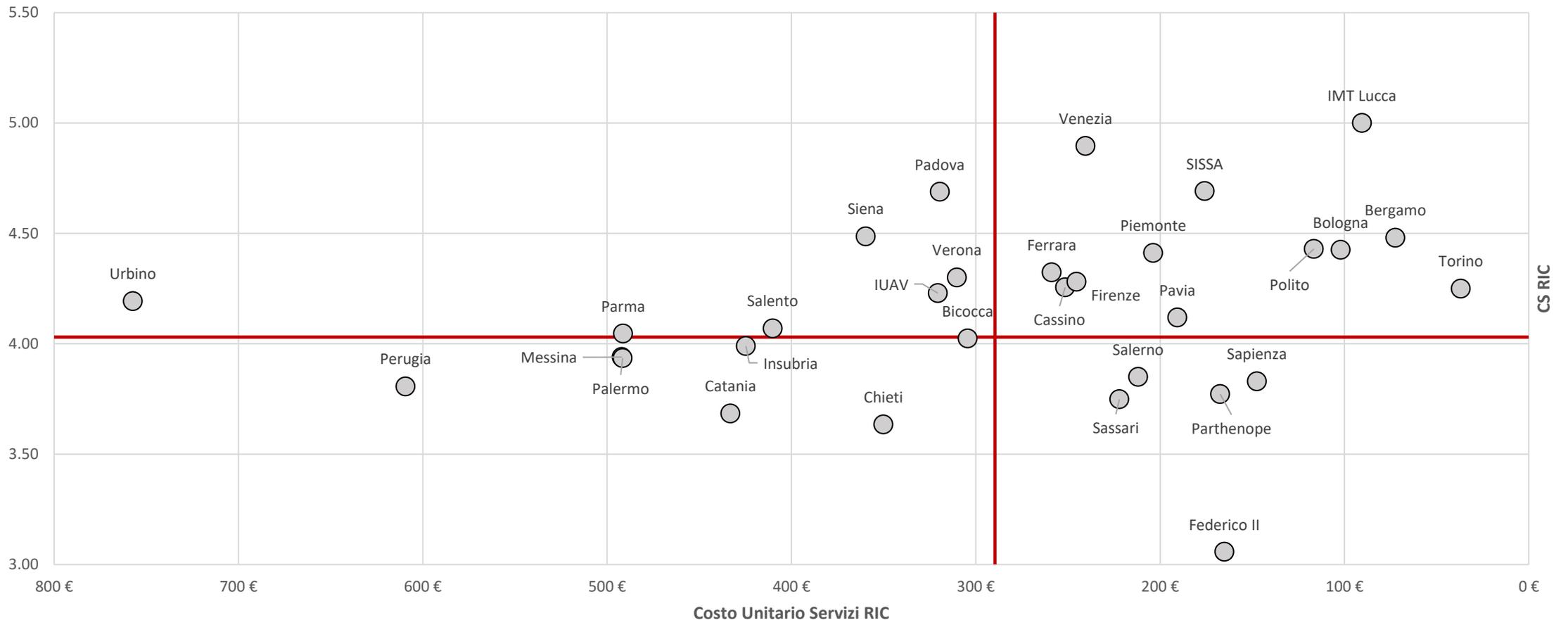
$$\frac{[\text{Costo Personale dipendente interno (PD)} + \text{Costo Collaboratori (COLL)} + \text{Costo Servizi (SER)}]_{\text{RIC}}}{[\text{Proventi prog ricerca naz} + \text{internaz} + \text{c/terzi}]_{\text{Driver}_{\text{RIC}}}}$$



Analisi per macro-categoria

Costo unitario *Servizi RIC* e punteggio *CS Servizi RIC*

Il **Punteggio CS** rappresenta il dato medio della Customer Satisfaction del personale (**DDA**). La domanda che è stata posta è la seguente:
«In riferimento al supporto alla ricerca [Si ritiene complessivamente soddisfatto]»



Analisi per macro-categoria

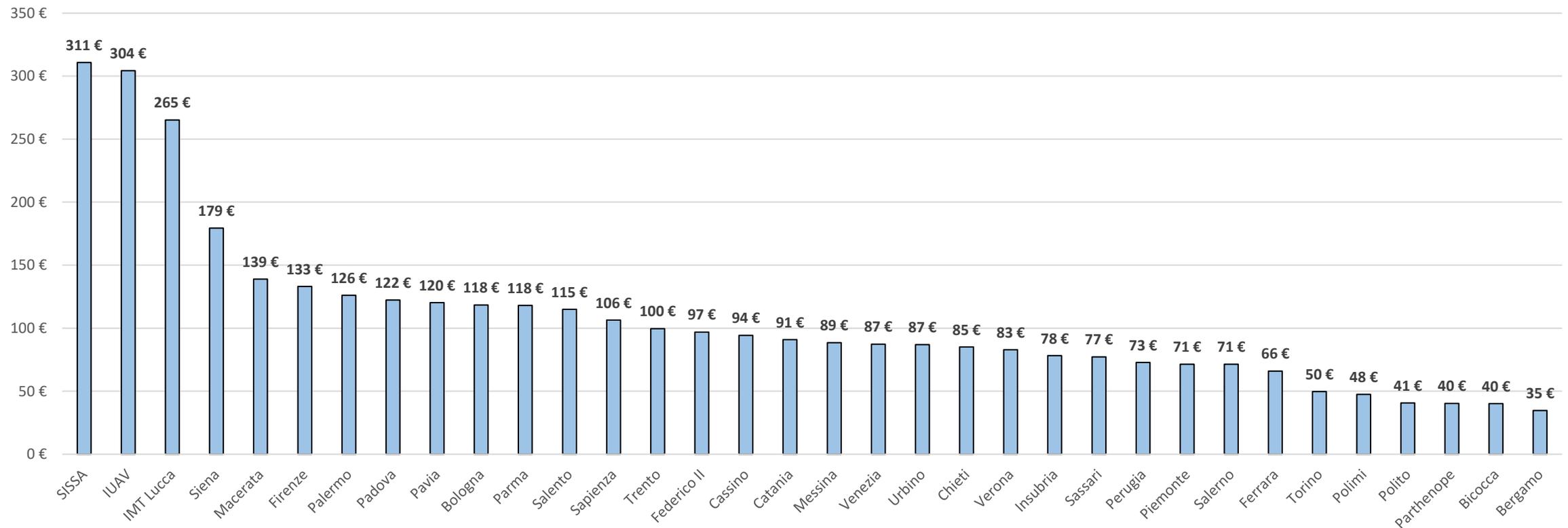
Incidenza costi totali (PD+COLL+SER) Servizi SBMA

Atenei	IUAU	Firenze	Palermo	Chieti	Salerno	Siena	Parma	Pavia	Macerata	Bologna	Urbino	Catania	Cassino	Salento	Venezia	Padova	Federico II	Ferrara	Sapienza	Insubria	Verona	Bergamo	Trento	Torino	Perugia	Sassari	Piemonte	Polimi	Bicocca	SISSA	Messina	Parthenope	Polito	IMT Lucca	Media
SBMA-05.04 SBA_Gestione front-office biblioteche	2,98%	3,96%	5,73%	6,11%	2,17%	3,42%	3,14%	2,61%	4,33%	3,24%	4,87%	3,34%	2,56%	1,90%	2,85%	2,47%	3,26%	2,79%	2,20%	3,21%	3,86%	1,34%	3,69%	1,26%	2,09%	2,03%	1,17%	3,05%	1,37%	0,20%	2,09%	0,94%	1,40%	1,24%	2,73%
SBMA-05.02 SBA_Gestione patrimonio cartaceo	5,06%	2,72%	1,94%	1,52%	1,09%	2,50%	1,19%	1,66%	2,34%	2,30%	2,93%	2,07%	2,52%	2,80%	1,99%	1,70%	1,19%	1,89%	1,15%	1,98%	1,71%	3,38%	1,53%	1,69%	1,34%	0,33%	1,46%	0,40%	1,72%	1,22%	0,40%	0,71%	1,24%	1,50%	1,80%
SBMA-05.03 SBA_Gestione attività di supporto alla biblioteca e back office	1,42%	1,18%	0,66%	1,88%	6,02%	1,72%	2,38%	2,43%	2,56%	2,84%	0,73%	1,87%	2,79%	2,19%	2,33%	2,97%	1,46%	0,40%	2,22%	1,21%	1,06%	0,89%	0,81%	1,31%	1,54%	1,92%	1,84%	0,66%	0,34%	1,09%	1,53%	1,43%	0,73%	0,47%	1,67%
SBMA-05.05 Gestione museale e/o archivistica	2,96%	4,48%	1,98%	0,73%	-	1,41%	2,66%	2,30%	0,17%	0,96%	0,39%	0,92%	-	1,12%	0,42%	1,08%	1,72%	2,31%	1,32%	0,09%	0,16%	-	0,02%	0,69%	0,60%	0,75%	-	0,54%	0,68%	-	0,33%	0,64%	0,48%	-	1,14%
SBMA-05.01 SBA_Gestione risorse online e digitali	1,07%	0,48%	0,45%	0,51%	0,90%	1,13%	0,77%	1,11%	0,67%	0,70%	0,61%	1,31%	1,58%	1,27%	1,13%	0,48%	0,91%	0,65%	0,98%	1,10%	0,77%	1,48%	0,99%	0,86%	0,21%	0,69%	1,13%	0,41%	0,71%	2,17%	0,18%	0,63%	0,45%	0,97%	0,87%
INCIDENZA TOTALE	13,49%	12,82%	10,76%	10,75%	10,19%	10,18%	10,15%	10,12%	10,08%	10,05%	9,53%	9,51%	9,44%	9,29%	8,73%	8,69%	8,53%	8,03%	7,86%	7,58%	7,57%	7,09%	7,04%	5,81%	5,79%	5,73%	5,61%	5,06%	4,83%	4,67%	4,52%	4,34%	4,29%	4,18%	

Analisi per cluster dimensionale

Costo unitario Servizi SBMA

$$\frac{[\text{Costo Personale dipendente interno (PD)} + \text{Costo Collaboratori (COLL)} + \text{Costo Servizi (SER)}]_{\text{SBMA}}}{[\text{Utenti potenziali}] \text{Driver}_{\text{SBMA}}}$$

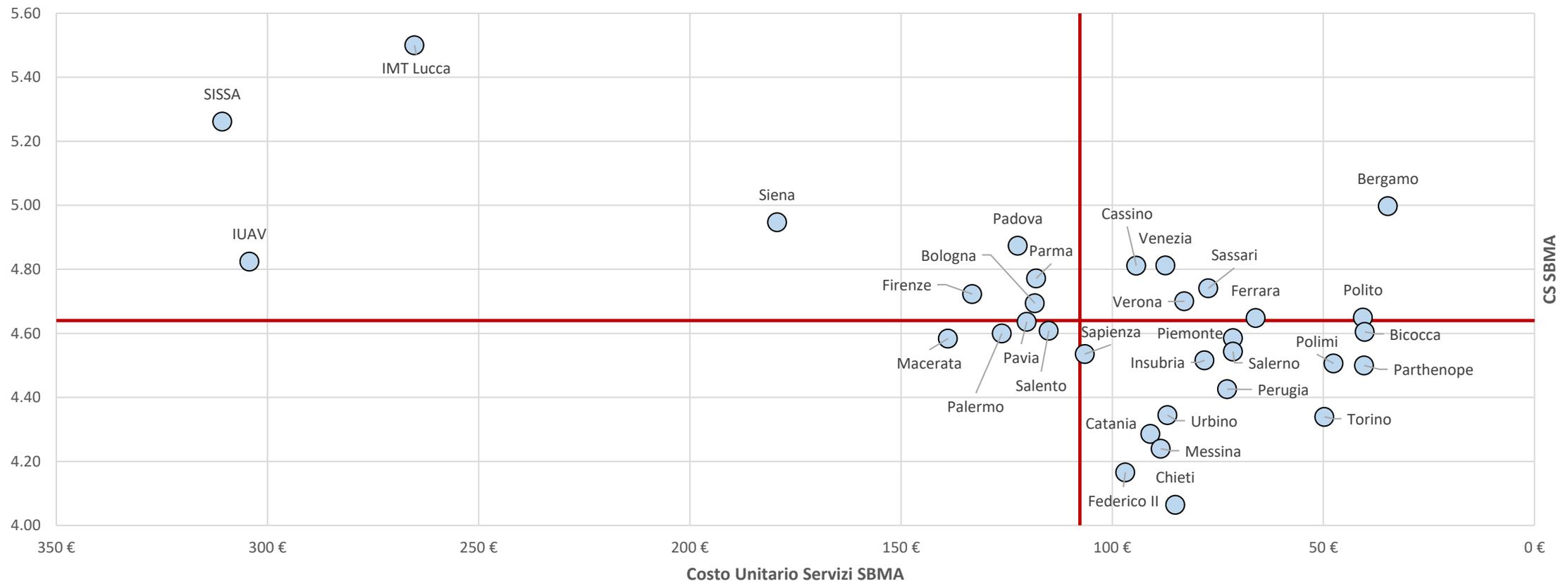


Analisi per macro-categoria

Costo unitario Servizi SBMA e punteggio CS Servizi SBMA

Il **Punteggio CS** rappresenta il dato medio della Customer Satisfaction del personale (**DDA, STUD I e STUD SUCC**). Le domande poste sono le seguenti:

1. «In riferimento al servizio bibliotecario [Si ritiene complessivamente soddisfatto]»
2. «In riferimento agli aspetti considerati: [Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi bibliotecari di Ateneo?]»



Analisi per macro-categoria

Incidenza costi totali (PD+COLL+SER) Servizi AMM

Atenei	IMT Lucca	SISSA	Perugia	IUAUV	Palermo	Macerata	Bergamo	Venezia	Insubria	Cassino	Parthenope	Piemonte	Catania	Torino	Trento	Firenze	Salento	Polito	Polimi	Bicocca	Pavia	Chieti	Verona	Sassari	Bologna	Parma	Salerno	Ferrara	Siena	Urbino	Messina	Padova	Federico II	Sapienza	MEDIA
AMM-01.15 Gestione amministrativa personale strutturato	1,98%	2,84%	7,55%	3,29%	3,78%	3,61%	6,18%	3,18%	3,89%	4,97%	5,26%	2,88%	3,61%	3,24%	3,06%	3,89%	6,81%	2,05%	3,56%	1,94%	3,02%	2,14%	2,95%	4,96%	3,32%	3,70%	4,12%	3,35%	2,25%	3,58%	3,45%	2,87%	4,11%	2,62%	3,65%
AMM-01.05 Gestione contabile ciclo acquisti (da ordine/contratto a pagamento fattura)	2,72%	3,13%	1,81%	4,15%	4,37%	4,16%	3,27%	3,37%	4,56%	2,47%	4,60%	3,65%	6,02%	3,63%	2,50%	3,97%	-	4,14%	3,17%	3,50%	5,33%	4,72%	3,76%	5,27%	3,34%	3,10%	0,64%	3,17%	2,07%	1,99%	2,07%	3,51%	2,65%	2,86%	3,44%
AMM-01.04 Contabilità generale e analitica e gestione fiscalità	2,23%	5,00%	3,60%	1,01%	4,41%	3,25%	2,59%	4,77%	3,50%	3,25%	2,94%	4,84%	2,73%	1,92%	3,29%	2,85%	6,06%	3,30%	2,39%	3,27%	4,09%	3,86%	2,45%	2,03%	2,74%	3,26%	5,62%	3,07%	2,76%	1,93%	2,28%	2,41%	2,59%	2,57%	3,20%
AMM-01.01 Gestione e predisposizione Budget e controllo di gestione	3,37%	9,81%	3,64%	5,16%	2,67%	4,19%	3,27%	3,75%	3,18%	3,77%	2,69%	3,02%	2,61%	2,97%	3,61%	3,05%	3,72%	4,13%	2,39%	2,63%	2,43%	2,07%	2,70%	2,28%	2,36%	1,64%	1,17%	2,96%	2,00%	3,30%	2,71%	2,15%	2,01%	1,57%	3,09%
AMM-01.07 Affari istituzionali e supporto organi collegiali	6,95%	3,40%	6,68%	2,37%	3,51%	3,90%	4,50%	2,23%	3,11%	3,32%	2,66%	2,02%	2,40%	4,32%	2,15%	3,80%	3,22%	2,66%	1,91%	2,54%	2,66%	1,91%	2,31%	2,18%	2,30%	3,00%	0,52%	2,29%	3,08%	3,76%	3,32%	2,64%	1,67%	2,42%	2,99%
AMM-01.11 Comunicazione interna, gestione eventi e cerimoniale	8,69%	2,78%	4,69%	6,30%	2,19%	2,56%	1,55%	1,69%	0,96%	1,55%	1,12%	1,74%	1,94%	1,61%	3,86%	1,65%	0,84%	1,50%	1,81%	1,18%	1,25%	1,44%	1,97%	1,39%	1,97%	1,85%	0,47%	1,14%	2,50%	1,38%	3,35%	1,71%	1,24%	0,67%	2,13%
AMM-01.03 Assicurazione qualità, Accreditamento, Valutazione e Gestione ANAC & ANVUR	10,28%	1,46%	2,11%	2,75%	2,32%	2,03%	3,75%	2,41%	3,21%	3,11%	1,33%	2,45%	1,65%	1,78%	2,76%	1,39%	1,36%	1,49%	1,46%	1,91%	1,14%	2,19%	1,46%	1,49%	1,31%	2,18%	0,59%	1,94%	2,27%	1,88%	1,28%	1,34%	0,93%	0,64%	2,11%
AMM-01.08 Affari legali	4,77%	2,35%	3,43%	1,46%	2,39%	0,64%	1,33%	1,65%	1,85%	1,08%	2,77%	2,36%	2,51%	1,71%	1,66%	0,93%	2,31%	1,04%	2,89%	1,13%	1,26%	1,83%	1,23%	1,03%	1,46%	1,35%	10,07%	1,49%	0,74%	1,13%	1,47%	1,18%	0,95%	1,23%	1,96%
AMM-01.13 Gestione amministrativa personale non strutturato	3,14%	2,78%	2,73%	2,21%	2,66%	2,46%	3,53%	2,75%	2,41%	1,32%	1,53%	1,36%	2,53%	2,33%	1,89%	2,66%	0,98%	1,71%	2,56%	1,59%	1,96%	0,90%	1,95%	1,35%	1,86%	1,38%	0,73%	2,34%	1,42%	2,35%	0,56%	1,64%	1,43%	1,23%	1,95%
AMM-01.06 Gestione contabile personale strutturato e non (da registrazione contratto a pagamento compensi)	2,60%	5,68%	0,92%	3,32%	1,96%	2,18%	1,67%	2,63%	1,59%	2,90%	2,52%	2,28%	1,65%	1,63%	1,17%	1,90%	0,44%	3,05%	0,95%	2,41%	1,45%	3,33%	2,60%	1,41%	1,78%	1,68%	0,54%	1,06%	1,38%	0,96%	1,68%	1,11%	2,43%	1,28%	1,94%
AMM-01.09 Comunicazione esterna e relazioni coi media	3,23%	2,05%	2,58%	1,38%	2,58%	2,58%	1,84%	2,93%	1,62%	2,45%	1,79%	1,19%	1,49%	2,18%	1,88%	2,27%	2,69%	0,82%	2,66%	2,23%	1,34%	0,66%	1,64%	1,78%	1,70%	1,20%	1,05%	1,26%	2,80%	1,08%	1,03%	1,71%	1,09%	0,98%	1,82%
AMM-01.02 Pianificazione delle risorse umane	3,88%	1,51%	1,16%	1,09%	1,61%	2,03%	0,66%	1,58%	1,14%	0,54%	0,93%	2,60%	1,18%	1,23%	0,79%	0,79%	0,21%	1,34%	0,67%	1,00%	0,49%	0,25%	0,78%	0,62%	1,09%	0,77%	-	1,34%	1,02%	0,67%	0,40%	0,94%	0,86%	0,57%	1,08%
AMM-01.16 Gestione concorsi, trasferimenti e mobilità interni e esterni	0,60%	0,56%	1,29%	1,34%	1,45%	0,97%	0,90%	0,98%	1,75%	1,05%	1,32%	0,71%	0,89%	0,85%	0,84%	1,04%	0,24%	0,78%	0,80%	0,84%	0,94%	1,88%	1,02%	0,86%	0,90%	0,52%	0,35%	0,33%	0,46%	1,02%	0,39%	0,85%	0,86%	1,19%	0,90%
AMM-01.14 Gestione delle attività di formazione del personale TA e docente	0,34%	0,95%	0,88%	0,70%	0,53%	0,87%	0,31%	0,18%	0,51%	0,52%	0,72%	0,49%	0,64%	1,21%	0,96%	0,54%	0,18%	0,09%	0,32%	0,29%	0,47%	0,40%	0,61%	0,62%	0,71%	0,71%	0,42%	0,43%	0,40%	0,49%	1,55%	0,48%	0,28%	0,29%	0,56%
AMM-01.12 Servizi sociali e welfare	0,48%	0,72%	0,58%	1,95%	0,52%	0,05%	0,32%	0,33%	0,13%	0,39%	0,17%	0,45%	0,12%	0,70%	0,56%	0,18%	0,74%	0,91%	0,69%	2,14%	0,39%	0,49%	0,42%	0,22%	0,44%	0,86%	0,90%	0,37%	1,08%	0,15%	0,04%	0,56%	0,37%	0,44%	0,56%
AMM-01.10 Merchandising, sponsorship e fundraising	-	0,24%	0,31%	0,14%	0,25%	0,30%	0,09%	0,13%	0,16%	0,02%	-	0,21%	0,18%	0,08%	0,23%	0,09%	-	0,30%	0,67%	0,08%	0,33%	0,29%	0,08%	0,05%	0,16%	0,18%	-	0,21%	0,32%	0,36%	0,38%	0,34%	0,21%	0,33%	0,22%
INCIDENZA TOTALE	55,28%	45,26%	43,94%	38,64%	37,22%	35,77%	35,76%	34,55%	33,56%	32,72%	32,35%	32,24%	32,14%	31,38%	31,21%	30,98%	29,79%	29,31%	28,90%	28,67%	28,56%	28,36%	27,93%	27,56%	27,44%	27,37%	27,17%	26,74%	26,52%	26,02%	25,96%	25,43%	23,67%	20,89%	

Analisi per macro-categoria

Incidenza costi totali (PD+COLL+SER) Servizi AMM

Servizi	Incidenza media
AMM-01.15 Gestione amministrativa personale strutturato	3,65%
AMM-01.05 Gestione contabile ciclo acquisti (da ordine/contratto a pagamento fattura)	3,44%
AMM-01.04 Contabilità generale e analitica e gestione fiscalità	3,20%
AMM-01.01 Gestione e predisposizione Budget e controllo di gestione	3,09%
AMM-01.07 Affari istituzionali e supporto organi collegiali	2,99%

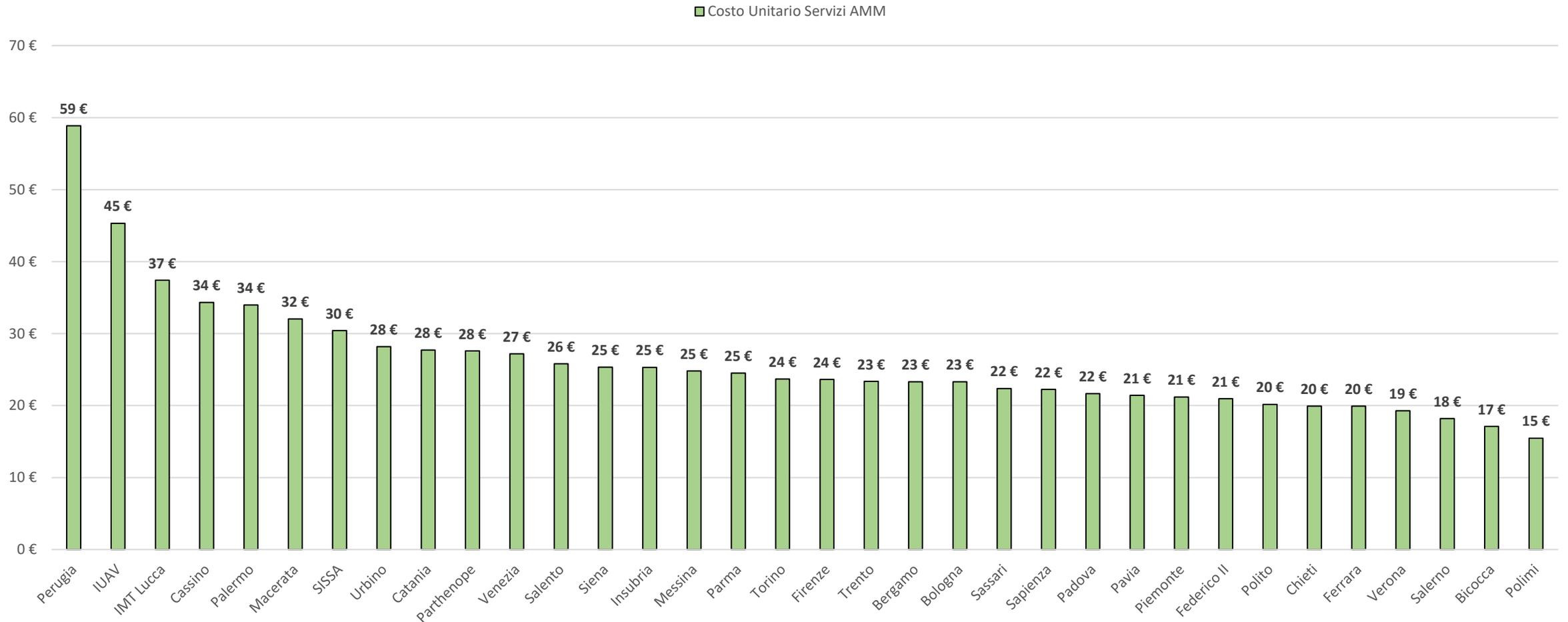
Servizi	Incidenza media
AMM-01.11 Comunicazione interna, gestione eventi e cerimoniale	2,13%
AMM-01.03 Assicurazione qualità, Accreditamento, Valutazione e Gestione ANAC & ANVUR	2,11%
AMM-01.08 Affari legali	1,96%
AMM-01.13 Gestione amministrativa personale non strutturato	1,95%
AMM-01.06 Gestione contabile personale strutturato e non (da registrazione contratto a pagamento compensi)	1,94%

Servizi	Incidenza media
AMM-01.09 Comunicazione esterna e relazioni coi media	1,82%
AMM-01.02 Pianificazione delle risorse umane	1,08%
AMM-01.16 Gestione concorsi, trasferimenti e mobilità interni e esterni	0,90%
AMM-01.14 Gestione delle attività di formazione del personale TA e docente	0,56%
AMM-01.12 Servizi sociali e welfare	0,56%
AMM-01.10 Merchandising, sponsorship e fundraising	0,22%

Analisi per macro-categoria

Costo unitario Servizi AMM

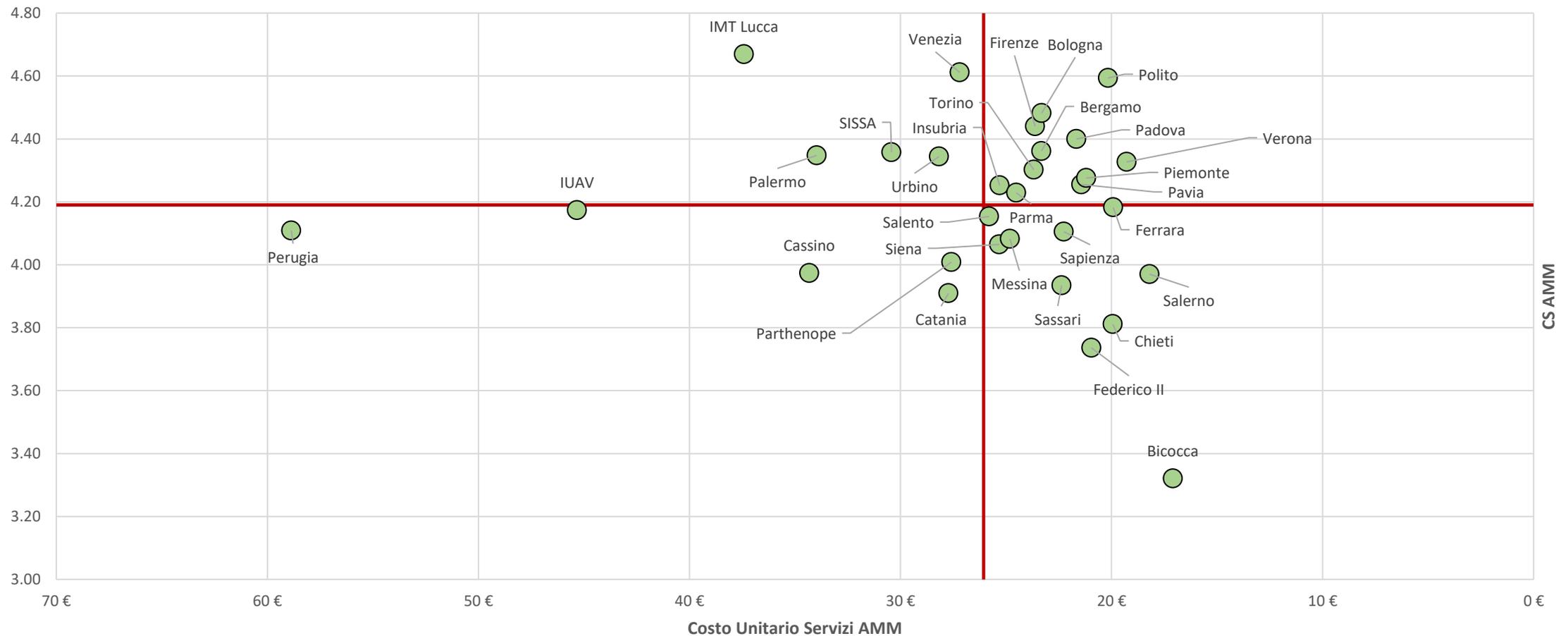
$$\frac{[\text{Costo Personale dipendente interno (PD)} + \text{Costo Collaboratori (COLL)} + \text{Costo Servizi (SER)}]_{\text{AMM}}}{[\text{Valore totale dei proventi} + \text{costi}]_{\text{Driver}}_{\text{AMM}}}$$



Analisi per macro-categoria

Costo unitario Servizi AMM e punteggio CS Servizi AMM

Il **Punteggio CS** rappresenta il dato medio della Customer Satisfaction del personale (**PTA e DDA**). La domanda che è stata posta è la seguente:
«In riferimento al supporto all'amministrazione e gestione del personale [Si ritiene complessivamente soddisfatto]»



Analisi per macro-categoria

Incidenza costi totali (PD+COLL+SER) Servizi INFR

Atenei	Parthenope	Polito	Catania	Salento	Urbino	Bergamo	Cassino	Palermo	Bologna	Verona	Piemonte	SISSA	Polimi	Ferrara	Padova	Insubria	IMT Lucca	Macerata	Venezia	Perugia	Federico II	Salerno	Trento	Pavia	Torino	Bicocca	Sassari	Chieti	Parma	Messina	Siena	Firenze	Sapienza	IUAV	MEDIA
INFR-02.07 Gestione e programmazione spazi (interni ed esterni), locali e arredi	17,17%	4,26%	5,85%	5,77%	12,85%	4,29%	11,34%	4,52%	6,88%	8,11%	6,87%	3,81%	4,07%	6,57%	4,26%	6,13%	3,19%	5,30%	5,53%	7,08%	6,82%	0,37%	2,14%	3,87%	4,27%	1,80%	2,99%	1,75%	2,73%	3,07%	4,29%	3,03%	2,98%	1,40%	5,16%
INFR-02.06 Gestione flussi documentali (es protocollo) e servizio posta	3,20%	6,10%	6,80%	3,49%	1,50%	1,71%	5,97%	7,53%	2,71%	2,05%	1,25%	1,64%	1,81%	3,33%	2,71%	3,13%	6,49%	4,94%	1,92%	2,78%	5,36%	5,29%	1,10%	5,63%	2,42%	2,58%	3,44%	6,76%	3,59%	4,95%	3,82%	3,22%	3,36%	1,50%	3,65%
INFR-02.10 Sviluppo e gestione servizi generali ICT e sicurezza	0,98%	4,70%	4,51%	2,13%	3,06%	2,82%	1,80%	2,13%	4,69%	5,99%	2,99%	3,03%	3,85%	2,53%	3,95%	2,91%	3,44%	3,04%	1,35%	3,83%	1,28%	1,47%	5,30%	3,36%	5,28%	5,37%	3,53%	2,66%	4,08%	3,77%	1,64%	1,17%	2,62%	0,69%	3,12%
INFR-02.02 Edilizia_Interventi sul costruito	4,26%	3,05%	3,19%	2,45%	3,73%	8,96%	1,63%	2,87%	2,77%	1,09%	2,66%	1,08%	3,34%	4,76%	2,59%	1,87%	-	1,12%	2,78%	1,98%	1,83%	2,40%	0,88%	1,17%	2,33%	1,32%	1,13%	1,74%	1,80%	2,07%	1,47%	1,95%	1,14%	2,11%	2,41%
INFR-02.08 ICT_Gestione della domanda e assistenza applicativa	2,00%	0,10%	1,42%	2,20%	0,87%	0,65%	1,21%	1,80%	1,40%	0,94%	4,44%	8,44%	3,13%	1,13%	1,89%	1,95%	3,05%	2,22%	3,01%	1,42%	1,55%	1,96%	2,47%	1,17%	0,90%	1,66%	0,93%	2,00%	1,27%	1,43%	2,36%	2,39%	1,78%	3,43%	2,02%
INFR-02.03 Approvvigionamenti_Pianificazione e supporto amministrativo all'esecuzione del contratto	0,43%	2,76%	2,07%	4,40%	1,01%	0,79%	1,46%	2,84%	2,65%	1,78%	3,79%	2,94%	1,55%	1,75%	1,50%	2,49%	3,88%	1,13%	1,44%	0,89%	1,13%	5,02%	1,70%	1,48%	0,75%	1,82%	1,78%	1,12%	1,37%	1,06%	0,95%	1,39%	1,07%	1,38%	1,87%
INFR-02.09 ICT_Sviluppo nuovi servizi applicativi	0,89%	3,54%	1,57%	4,60%	1,81%	1,65%	1,16%	2,33%	2,49%	1,41%	1,61%	0,96%	2,60%	1,43%	3,07%	1,91%	1,68%	1,63%	1,16%	0,64%	0,95%	2,56%	2,38%	1,32%	1,01%	2,17%	1,33%	0,85%	1,08%	0,28%	1,38%	1,28%	1,06%	2,63%	1,72%
INFR-02.04 Gestione spese in economia, affidamenti diretti ed e-procurement fino alla firma del contratto	1,56%	2,89%	2,30%	0,54%	1,48%	2,26%	0,66%	1,24%	1,31%	3,02%	0,21%	1,86%	1,31%	1,51%	0,90%	2,30%	1,49%	2,18%	2,91%	2,16%	1,43%	0,00%	1,42%	1,39%	1,44%	1,67%	2,17%	1,03%	1,75%	0,77%	0,93%	1,10%	0,98%	0,93%	1,50%
INFR-02.01 Edilizia_Nuovi interventi edilizi	0,37%	2,63%	0,82%	1,10%	0,45%	2,78%	0,41%	0,91%	0,68%	0,95%	1,51%	0,47%	1,80%	0,60%	2,16%	0,58%	-	0,59%	1,30%	0,19%	0,44%	2,17%	0,92%	0,55%	0,44%	0,26%	0,49%	0,24%	0,52%	0,43%	0,59%	0,61%	0,17%	-	0,88%
INFR-02.05 Gestione procedure ad evidenza pubblica aperte fino alla firma del contratto	1,06%	0,82%	0,81%	0,54%	0,37%	0,88%	0,99%	0,42%	0,50%	0,53%	0,13%	0,78%	1,03%	0,79%	0,75%	0,53%	0,53%	0,52%	0,81%	1,11%	0,78%	0,00%	2,21%	0,50%	0,61%	0,69%	1,28%	0,78%	0,60%	0,51%	0,38%	1,15%	0,65%	0,38%	0,72%
INCIDENZA TOTALE	31,93%	30,85%	29,34%	27,23%	27,13%	26,80%	26,63%	26,60%	26,07%	25,86%	25,47%	25,01%	24,48%	24,39%	23,80%	23,79%	23,75%	22,67%	22,21%	22,09%	21,58%	21,24%	20,52%	20,44%	19,44%	19,34%	19,07%	18,93%	18,78%	18,34%	17,82%	17,29%	15,82%	14,44%	

Analisi per macro-categoria

Incidenza costi totali (PD+COLL+SER) Servizi INFR

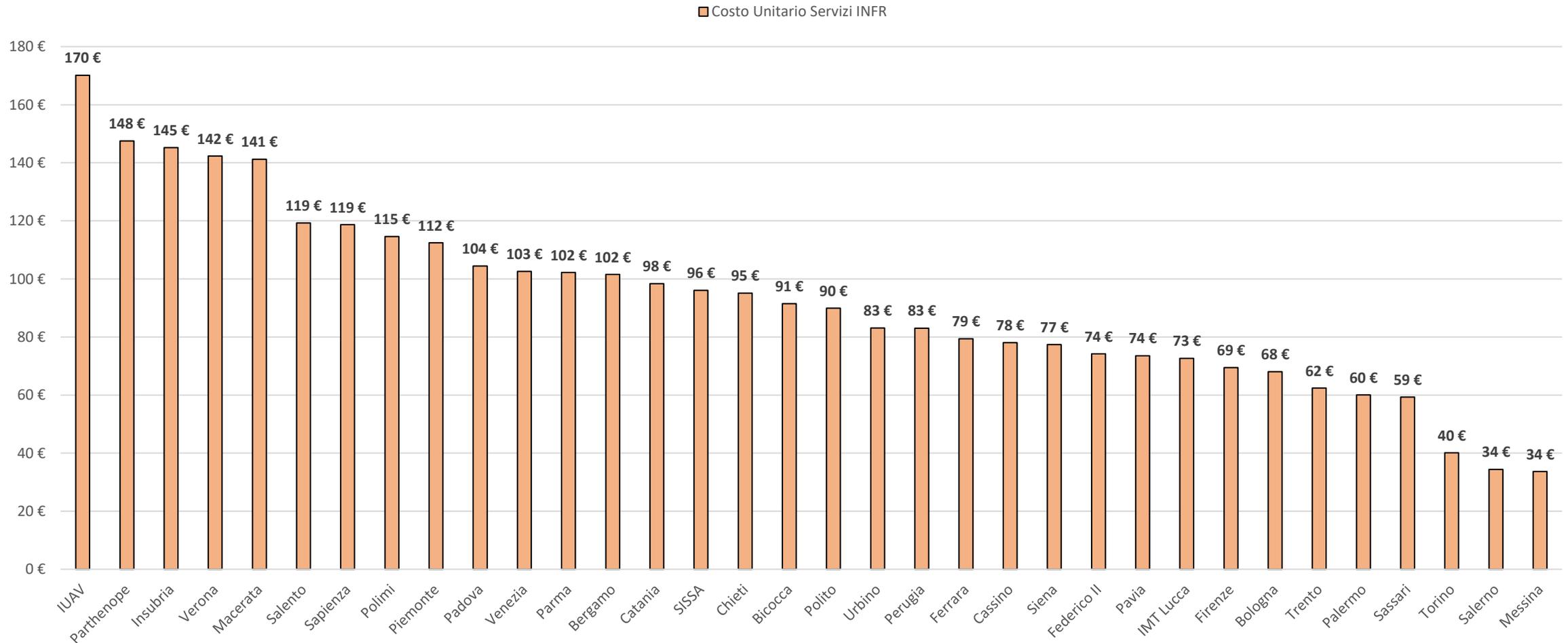
Servizi	Incidenza media
INFR-02.07 Gestione e programmazione spazi (interni ed esterni), locali e arredi	5,16%
INFR-02.06 Gestione flussi documentali (es protocollo) e servizio posta	3,65%
INFR-02.10 Sviluppo e gestione servizi generali ICT e sicurezza	3,12%
INFR-02.02 Edilizia_Interventi sul costruito	2,41%
INFR-02.08 ICT_Gestione della domanda e assistenza applicativa	2,02%

Servizi	Incidenza media
INFR-02.03 Approvvigionamenti_Pianificazione e supporto amministrativo all esecuzione del contratto	1,87%
INFR-02.09 ICT_Sviluppo nuovi servizi applicativi	1,72%
INFR-02.04 Gestione spese in economia, affidamenti diretti ed e-procurement fino alla firma del contratto	1,50%
INFR-02.01 Edilizia_Nuovi interventi edilizi	0,88%
INFR-02.05 Gestione procedure ad evidenza pubblica aperte fino alla firma del contratto	0,72%

Analisi per cluster dimensionale

Costo unitario Servizi INFR

$$\frac{[\text{Costo Personale dipendente interno (PD)} + \text{Costo Collaboratori (COLL)} + \text{Costo Servizi (SER)}]_{\text{INFR}}}{[\text{Mq interni}] \text{Driver}_{\text{INFR}}}$$



STUD I: Tassi di risposta

ATENEEO	NUMERO RISPOSTE	NUMERO SOMMINISTRAZIONI	TASSO DI RISPOSTA	TASSO DI RISPOSTA
			2019/20	2018/19
Bergamo	581	4991	12%	5%
Bicocca	2571	7019	37%	23%
Bologna	2878	18432	16%	16%
Calabria	381	5737	7%	
Catania	2844	9822	29%	5%
Chieti	41	6649	1%	-
Federico II	160	21368	1%	-
Ferrara	724	5102	14%	99%
Genova	1063	7776	14%	-
Insubria	1863	2872	65%	35%
IUAV	281	1324	21%	27%
Macerata	130	3129	4%	-
Messina	185	5059	4%	1%
Milano Statale	734	12776	6%	9%
Padova	968	11166	9%	14%
Palermo	954	11337	8%	7%
Parma	1076	6305	17%	10%
Parthenope	53	2544	2%	-
Pavia	455	4881	9%	5%
Perugia	15	184	8%	15%
Piemonte	582	3776	15%	13%
Poliba	1967	2724	72%	98%
Polimi	5731	7193	80%	87%
Polito	1177	5024	23%	12%
Salento	212	5675	4%	10%
Salerno	557	9241	6%	3%
Sapienza	743	27581	3%	-
Sassari	519	4102	13%	6%
SNS	28	60	47%	47%
Torino	1947	22351	12%	8%
Udine	3216	3933	82%	86%
Urbino	2790	3372	83%	8%
Venezia	389	4393	9%	24%
Verona	2613	6811	38%	49%

MEDIA TASSI
RISPOSTA: 23%

STUD SUCC:

Tassi di risposta

ATENEIO	NUMERO RISPOSTE	NUMERO SOMMINISTRAZIONI	TASSO RISPOSTA 2019/20	TASSO DI RISPOSTA 2018/19
Bergamo	1327	15287	9%	6%
Bicocca	6978	26789	26%	19%
Bologna	7752	64642	12%	15%
Calabria	1164	18257	6%	
Catania	4843	31941	15%	6%
Chieti	72	16561	1%	-
Federico II	613	56863	1%	-
Ferrara	922	13536	7%	100%
Genova	1844	23209	8%	
Insubria	4355	7831	56%	46%
IUAV	578	2640	22%	18%
Macerata	319	6914	5%	-
Messina	451	17475	3%	2%
Milano_Statale	1507	46249	3%	9%
Padova	3064	47055	7%	8%
Palermo	2542	29076	9%	10%
Parma	2617	20482	13%	8%
Parthenope	160	8310	2%	-
Pavia	757	18990	4%	7%
Perugia	92	929	10%	13%
Piemonte	1352	9362	14%	13%
Poliba	6368	7240	88%	98%
Polimi	11311	13127	86%	95%
Polito	4143	25929	16%	11%
Salento	500	9222	5%	5%
Salerno	1158	26120	4%	4%
Sapienza	1712	75088	2%	-
Sassari	1037	9130	11%	6%
SNS	101	250	40%	40%
Torino	6169	52780	10%	10%
Udine	10296	11428	90%	92%
Urbino	10161	11171	91%	6%
Venezia	949	16802	6%	15%
Verona	9359	22283	42%	52%

MEDIA TASSI
RISPOSTA: 21%

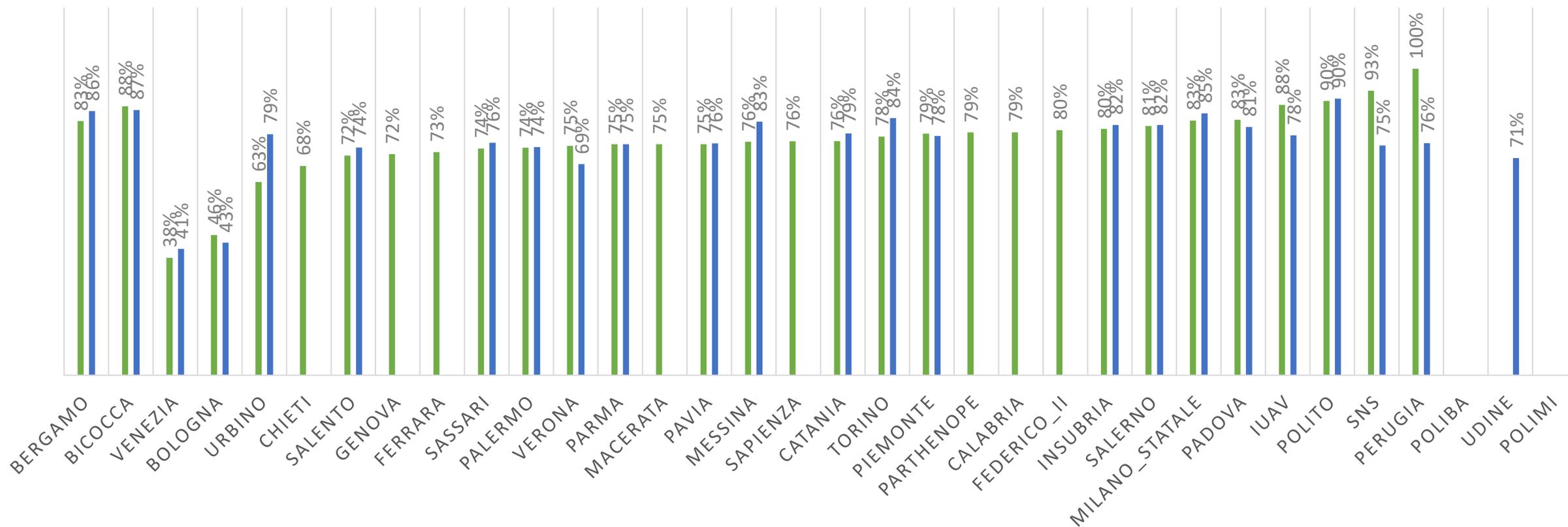
Accesso ai servizi: servizi logistici

Studenti I

STUD1_LOG_AULE_USO

% di utilizzo delle Aule didattiche

■ 2019/20 ■ 2018/19



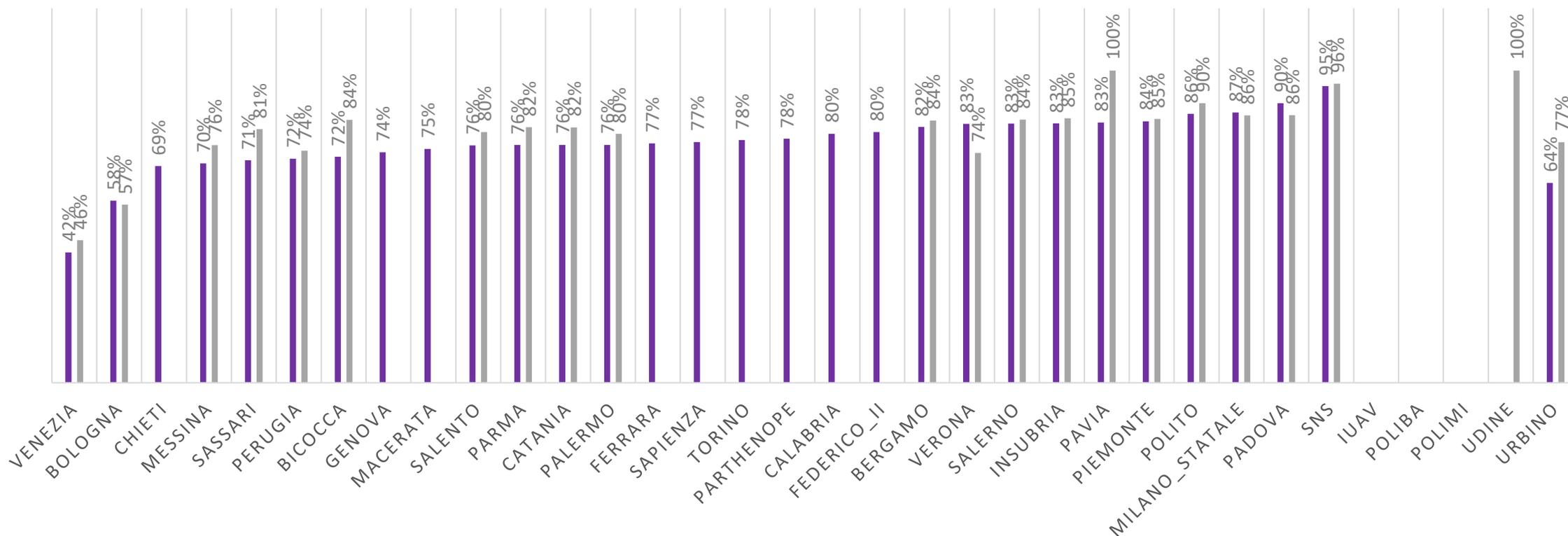
Accesso ai servizi: servizi logistici

Studenti successivi

STUD2_LOG_AULE_USO

% di utilizzo delle Aule didattiche

■ 2019/20 ■ 2018/19



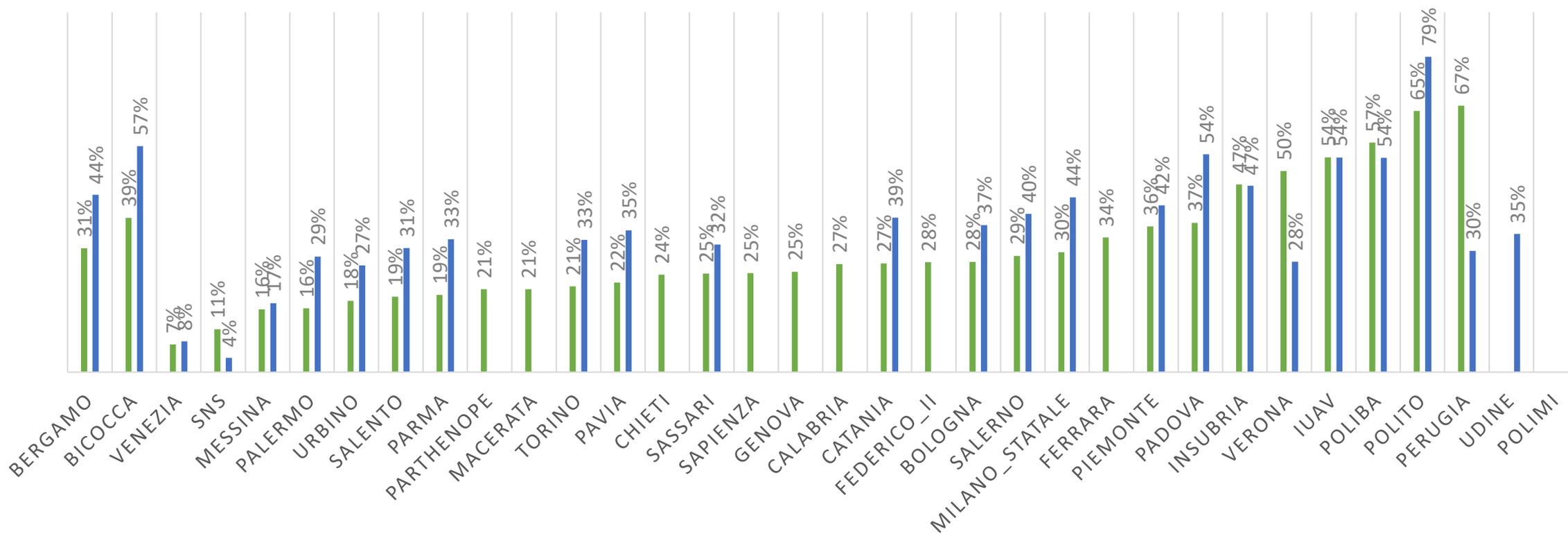
Accesso ai servizi: servizi logistici

Studenti I

STUD1_LOG_LAB_USO

% di utilizzo dei Laboratori

■ 2019/20 ■ 2018/19



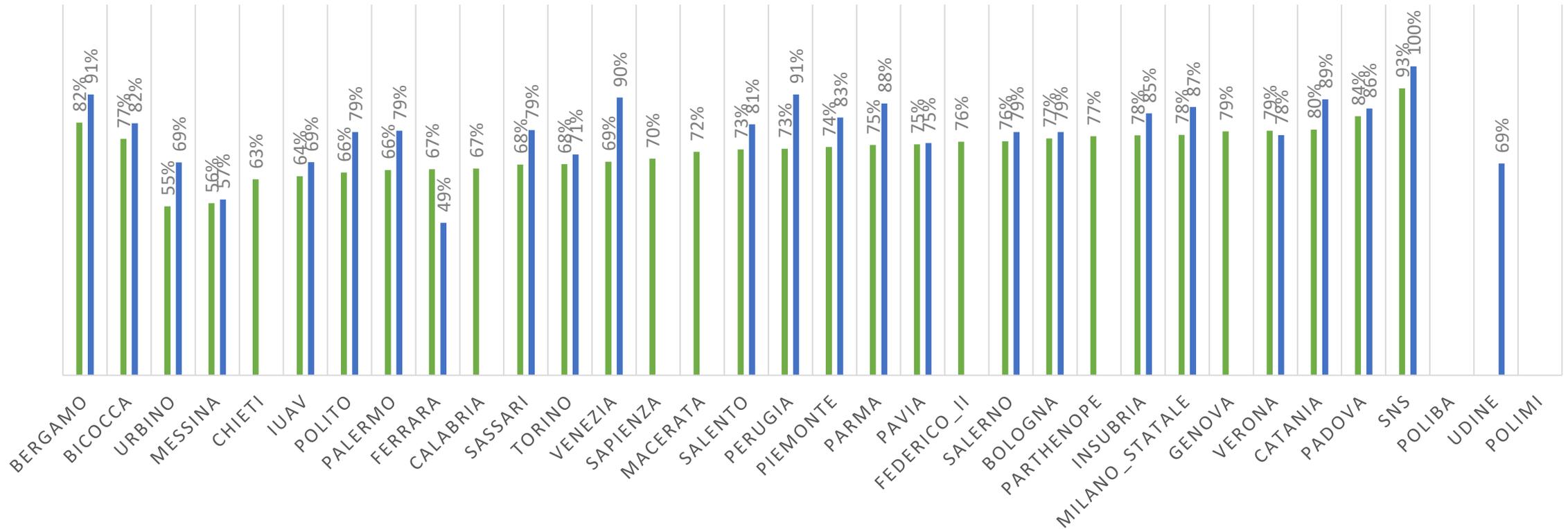
Accesso ai servizi: servizi logistici

Studenti I

STUD1_LOG_STUDIO_USO

% di utilizzo degli Spazi studio

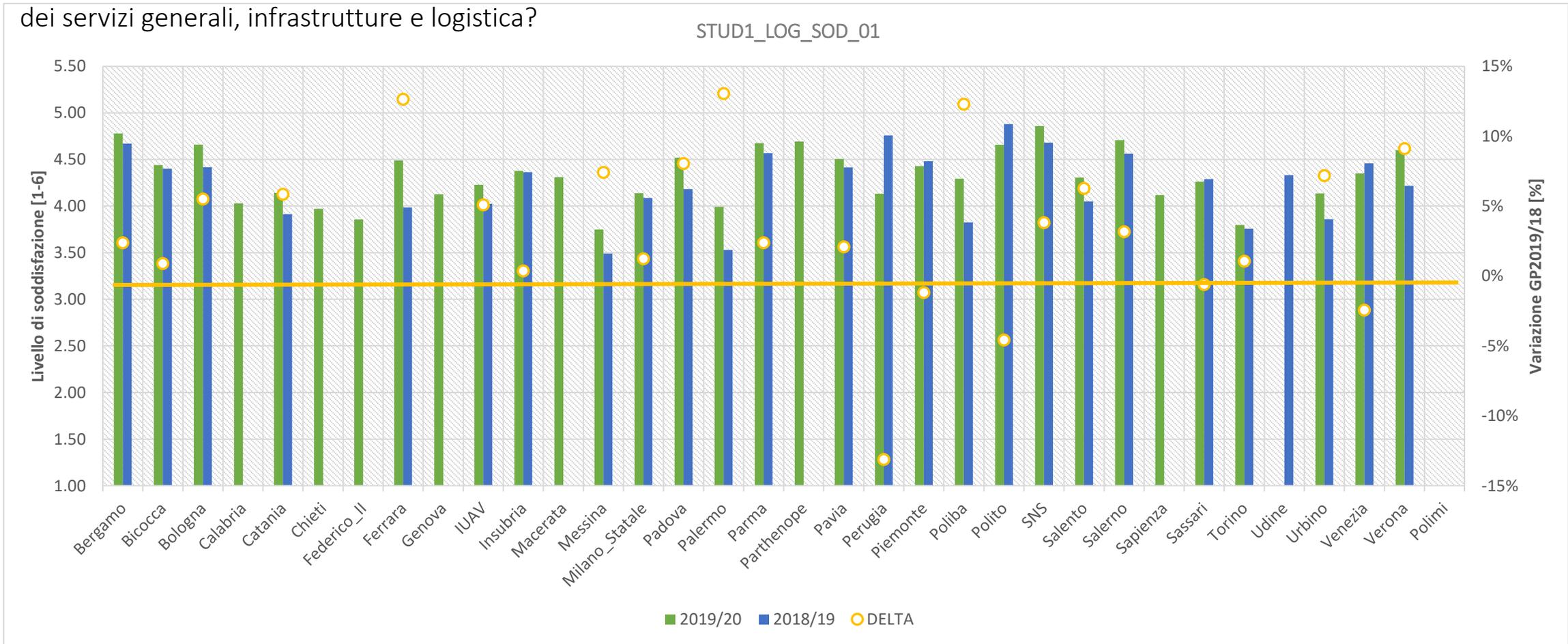
■ 2019/20 ■ 2018/19



Soddisfazione percepita nei servizi logistici Studenti I

Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi generali, infrastrutture e logistica?

STUD1_LOG_SOD_01

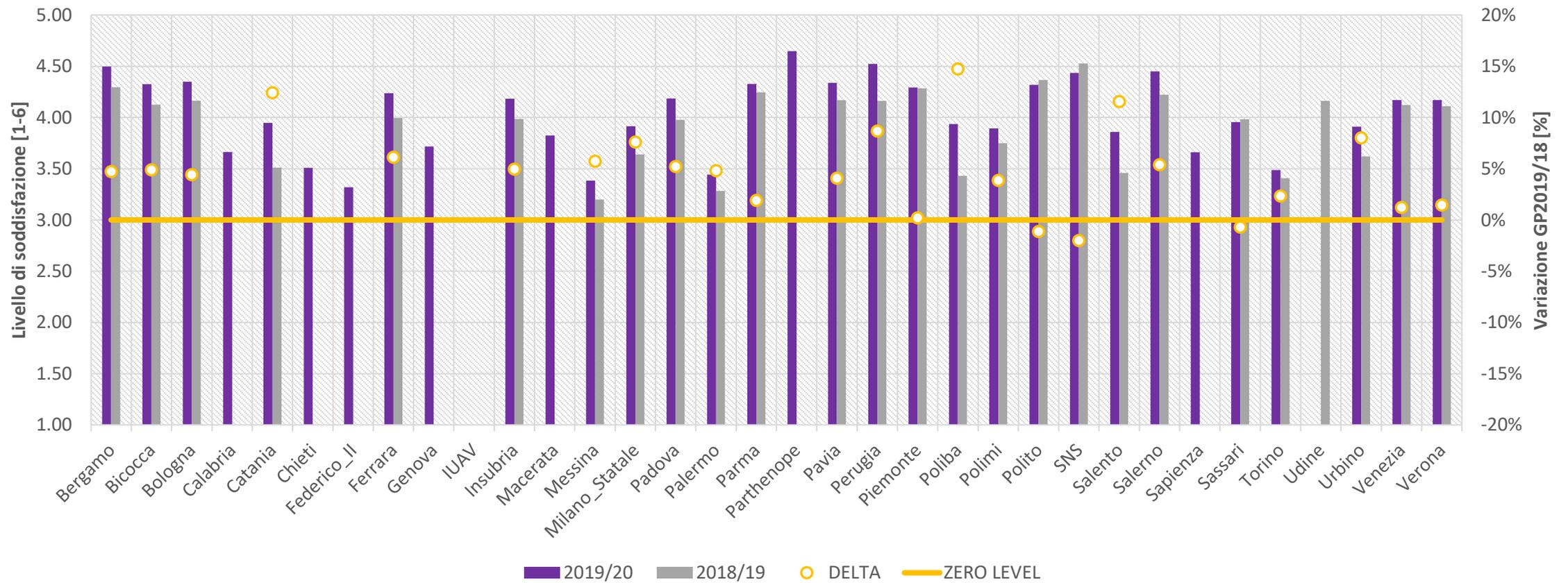


Soddisfazione percepita nei servizi logistici

Studenti successivi

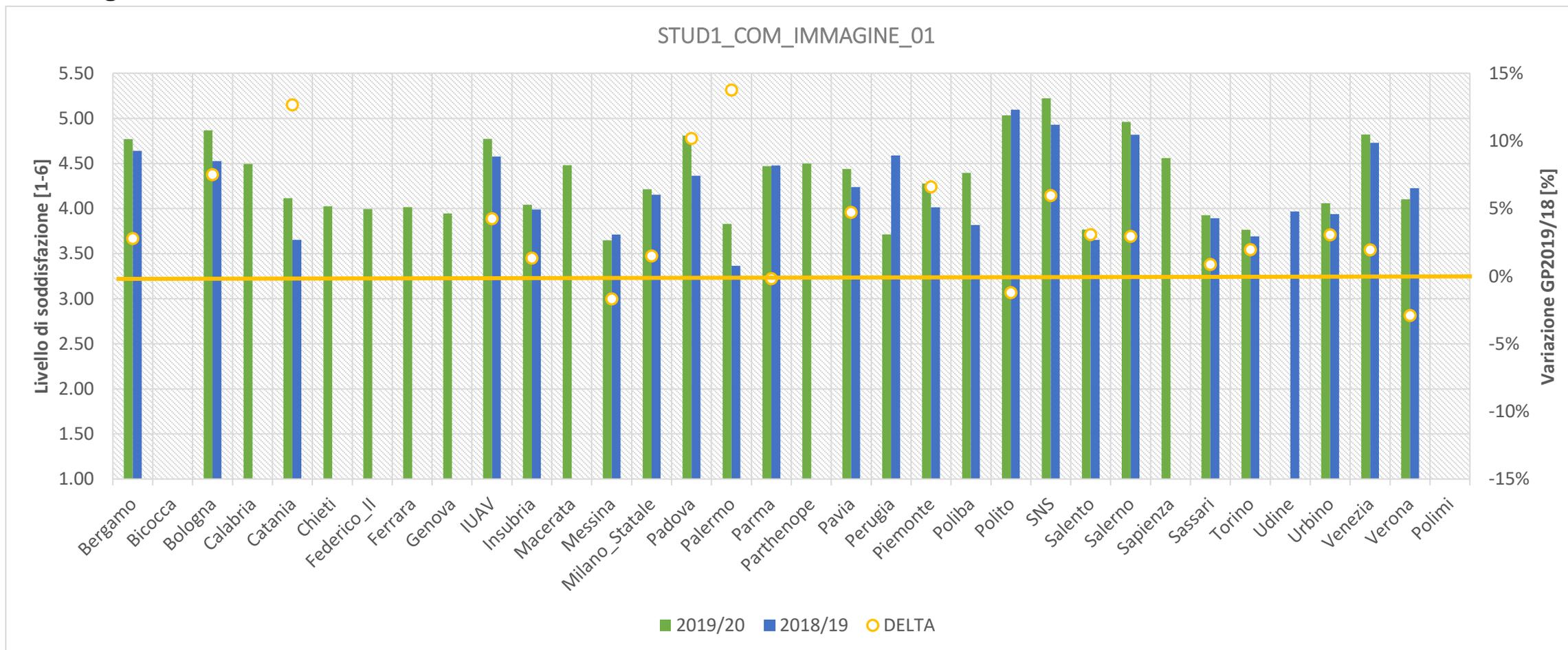
Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi generali, infrastrutture e logistica?

STUD2_LOG_SOD_01



Soddisfazione percepita nei servizi di comunicazione Studenti I

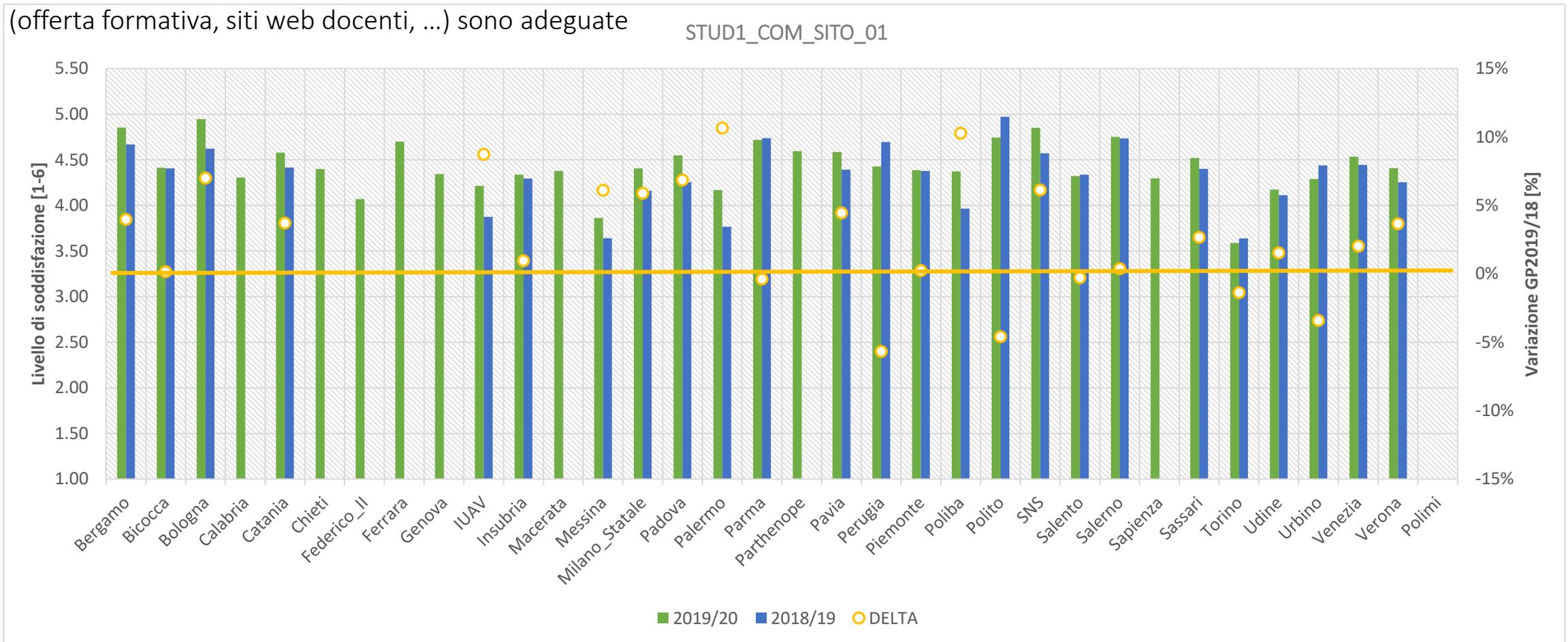
L'immagine esterna dell'Ateneo è valorizzata



Soddisfazione percepita nei servizi di comunicazione Studenti I

Le informazioni reperite sul portale web di Ateneo
(offerta formativa, siti web docenti, ...) sono adeguate

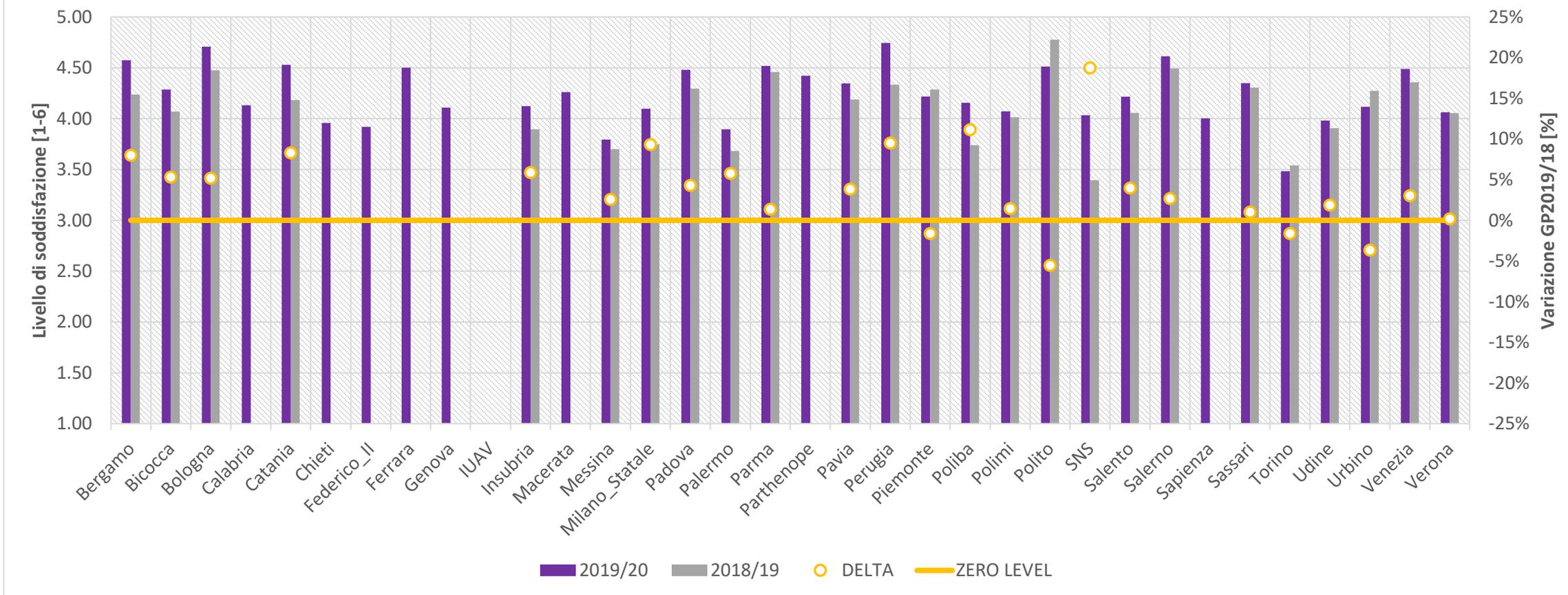
STUD1_COM_SITO_01



Soddisfazione percepita nei servizi di comunicazione Studenti successivi

Le informazioni reperite sul portale web di Ateneo
(offerta formativa, siti web docenti, ...) sono adeguate

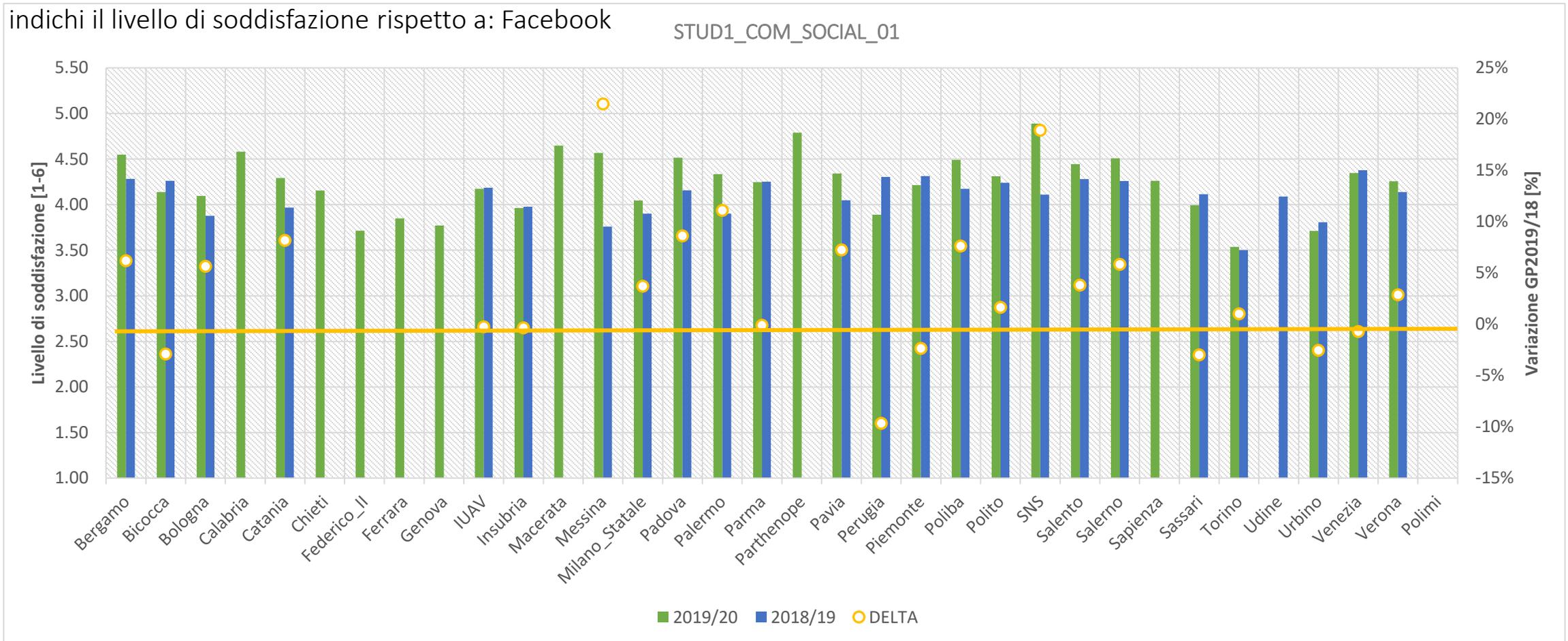
STUD2_COM_SITO_01



Soddisfazione percepita nei servizi di comunicazione Studenti I

In riferimento alle informazioni fornite sui social media,
indichi il livello di soddisfazione rispetto a: Facebook

STUD1_COM_SOCIAL_01

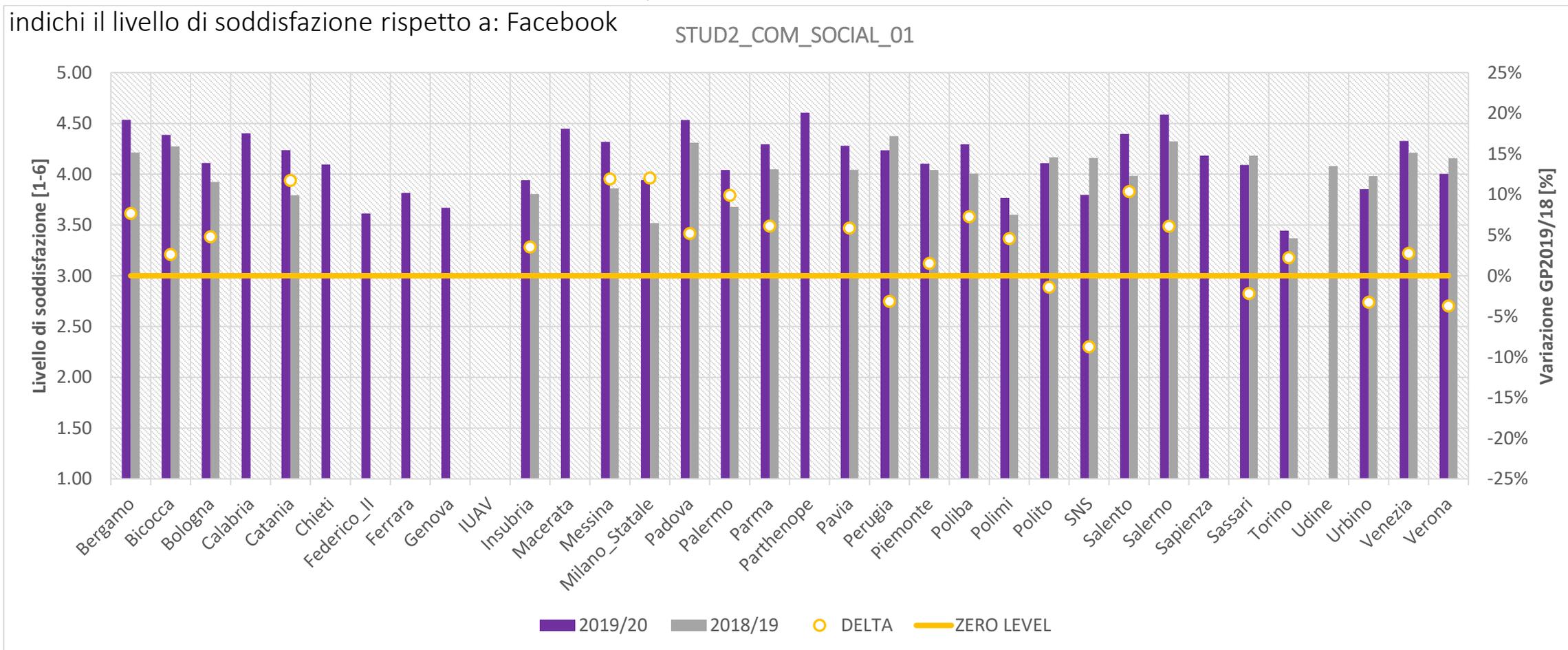


Soddisfazione percepita nei servizi di comunicazione

Studenti successivi

In riferimento alle informazioni fornite sui social media,
indichi il livello di soddisfazione rispetto a: Facebook

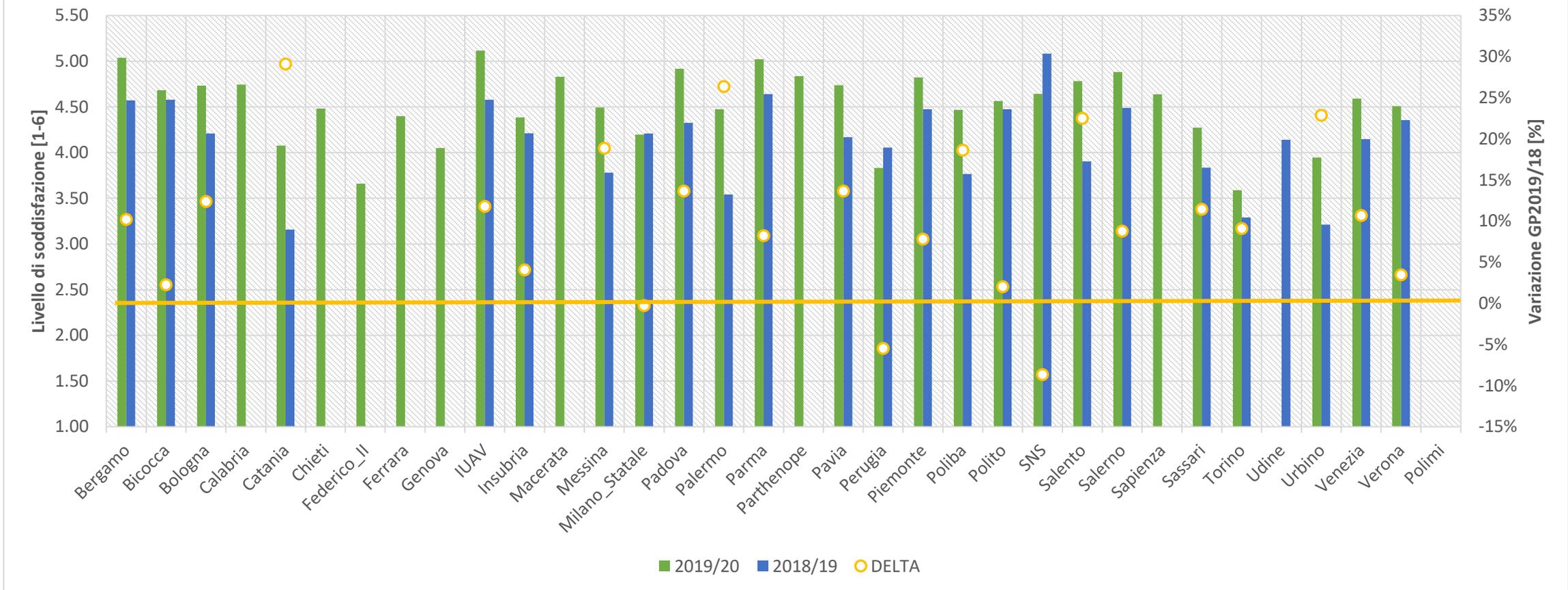
STUD2_COM_SOCIAL_01



Soddisfazione percepita nei servizi di comunicazione Studenti I

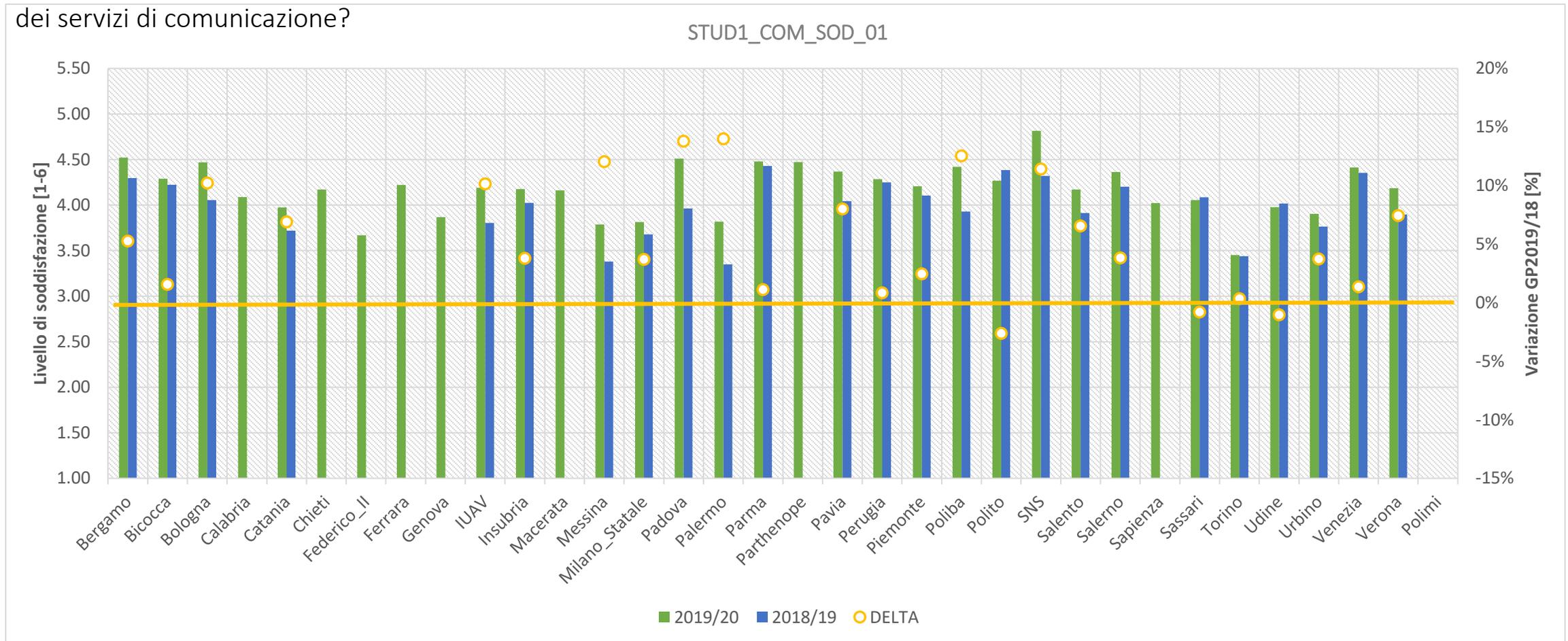
In riferimento alle informazioni fornite sui social media,
indichi il livello di soddisfazione rispetto a: Instagram

STUD1_COM_SOCIAL_04



Soddisfazione percepita nei servizi di comunicazione Studenti I

Sei complessivamente soddisfatto della qualità
dei servizi di comunicazione?

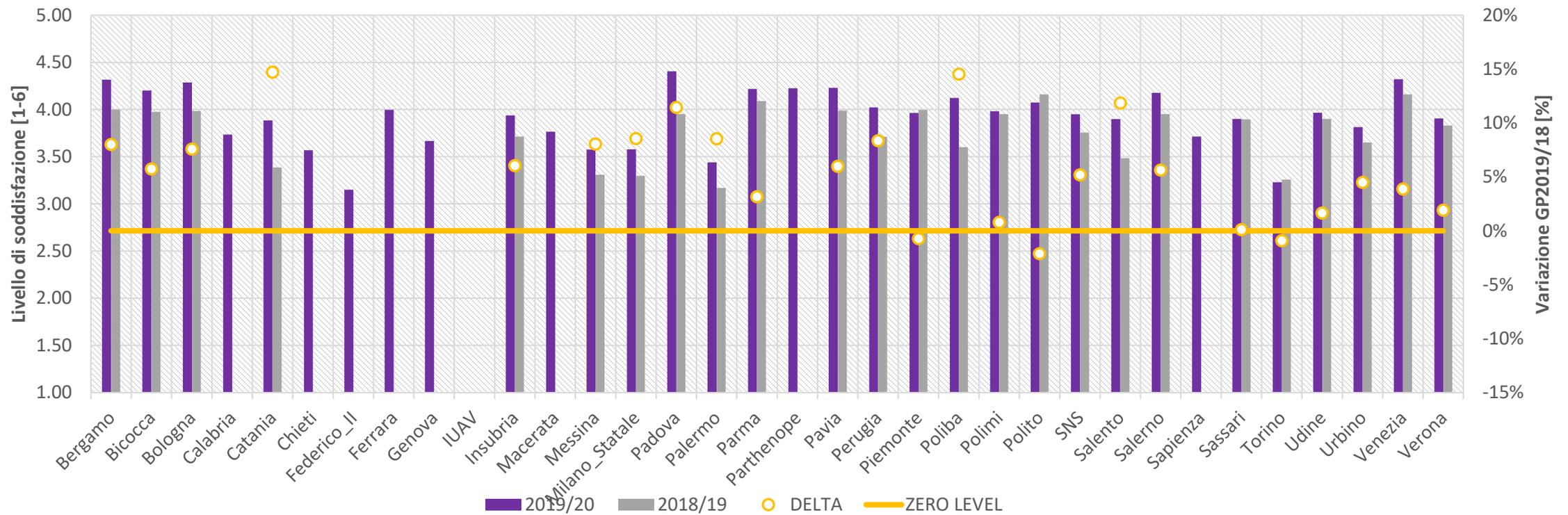


Soddisfazione percepita nei servizi di comunicazione

Studenti successivi

Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di comunicazione?

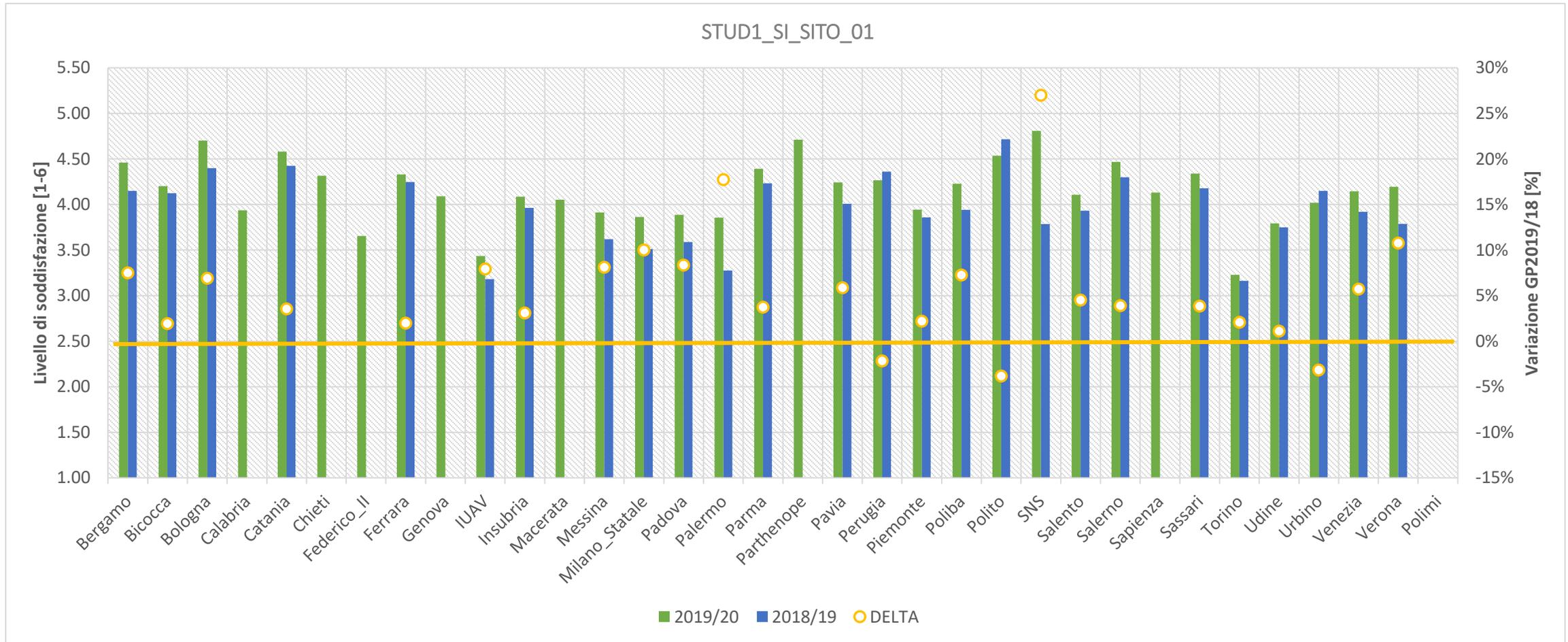
STUD2_COM_SOD_01



Soddisfazione percepita nei sistemi informatici

Studenti I

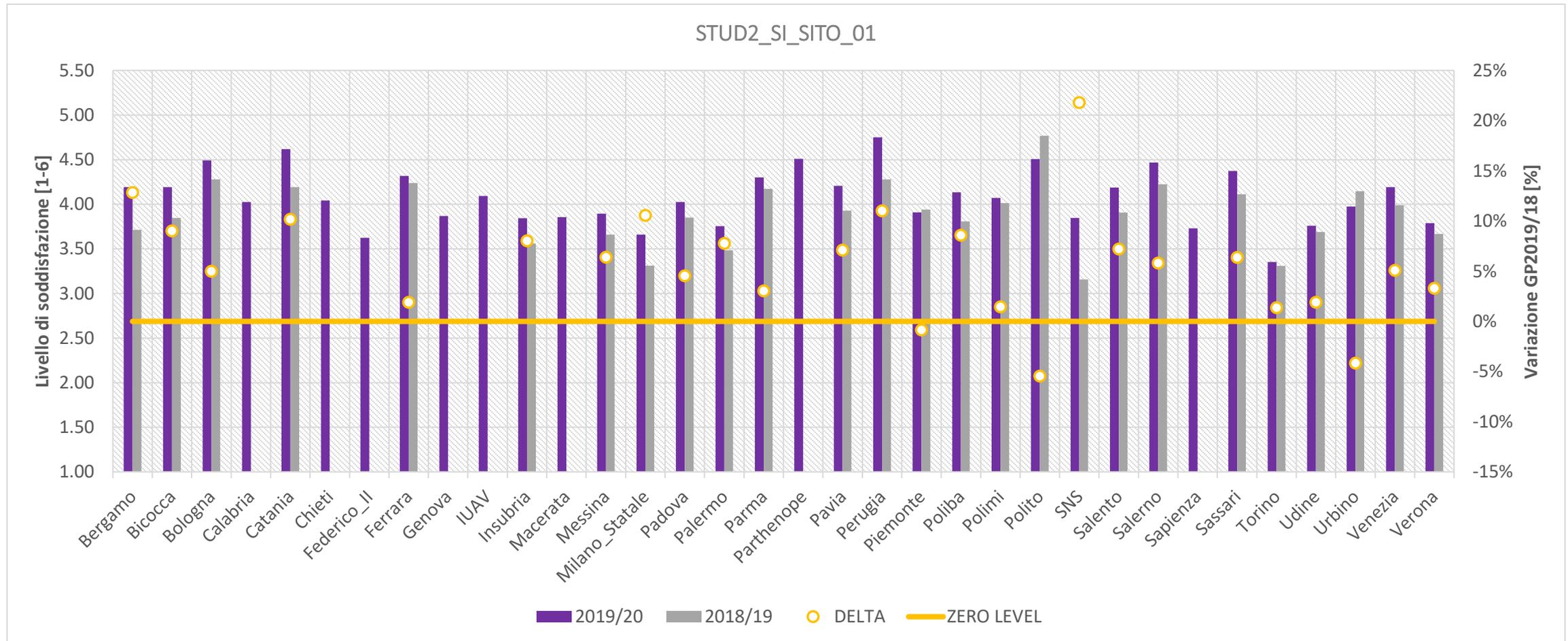
Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile



Soddisfazione percepita nei sistemi informatici

Studenti successivi

Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile

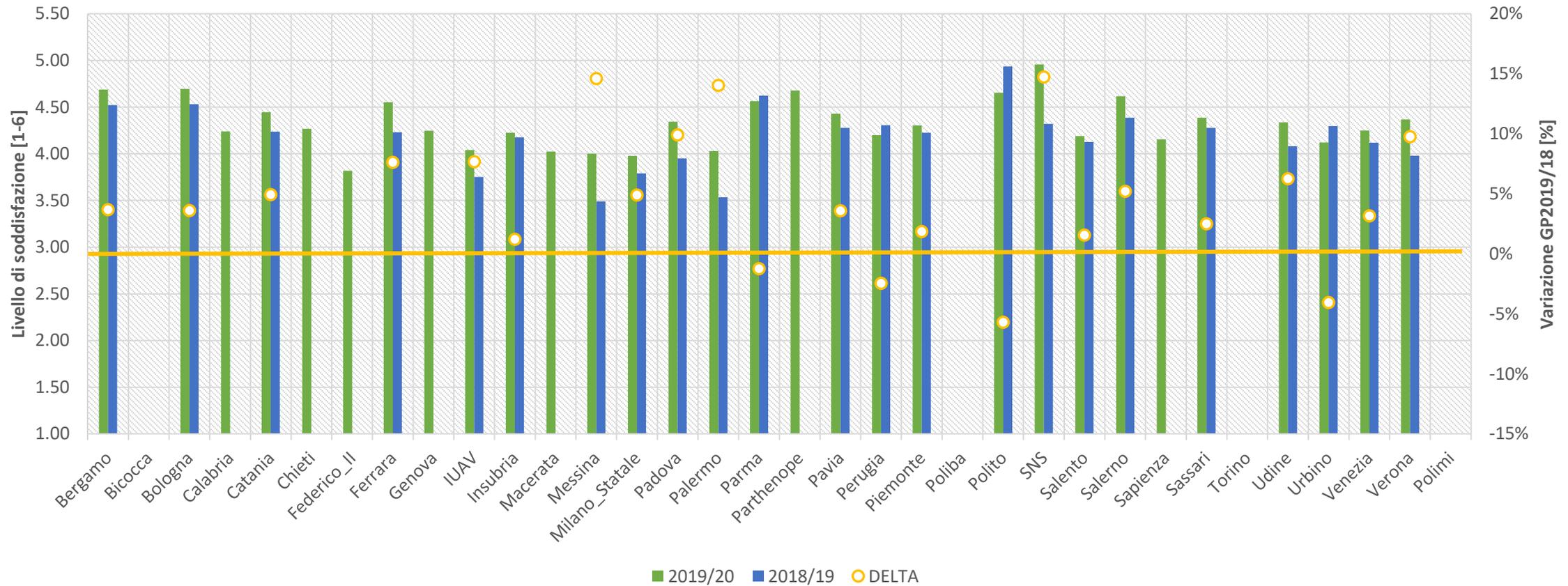


Soddisfazione percepita nei sistemi informatici

Studenti I

Gli strumenti on-line per le operazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati

STUD1_SI_SERVIZI_01

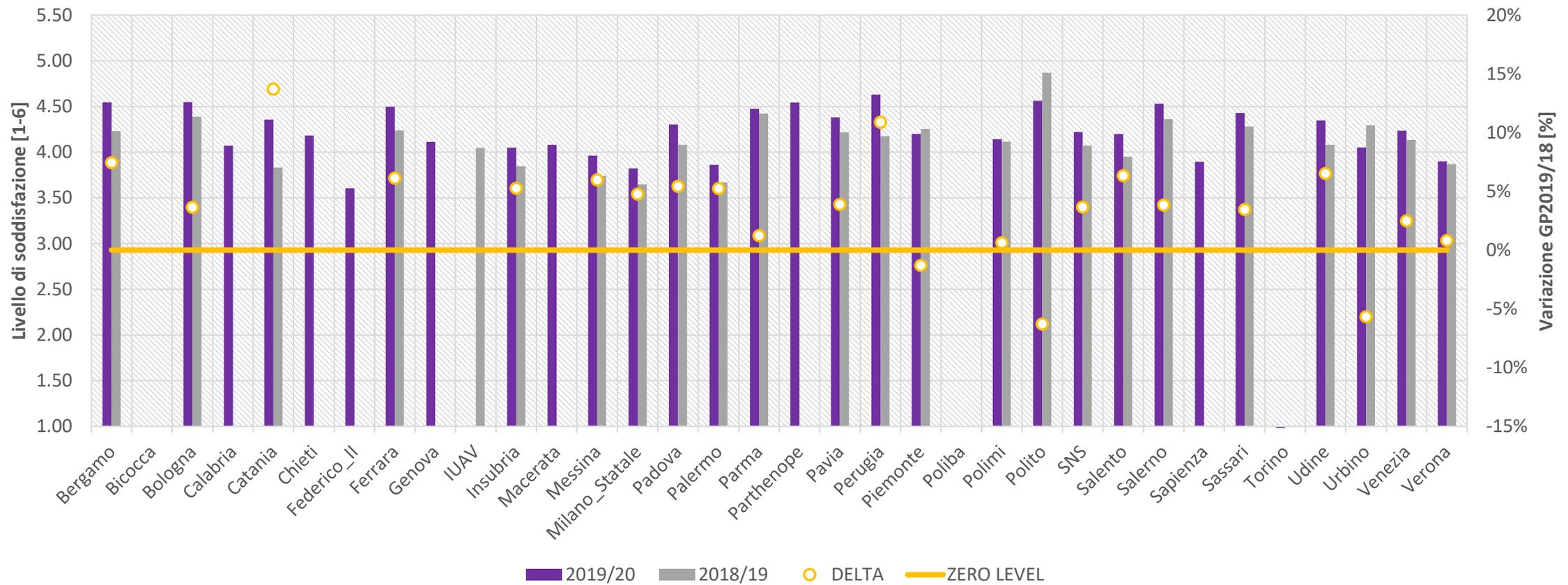


Soddisfazione percepita nei sistemi informatici

Studenti successivi

Gli strumenti on-line per le operazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati

STUD2_SI_SERVIZI_01

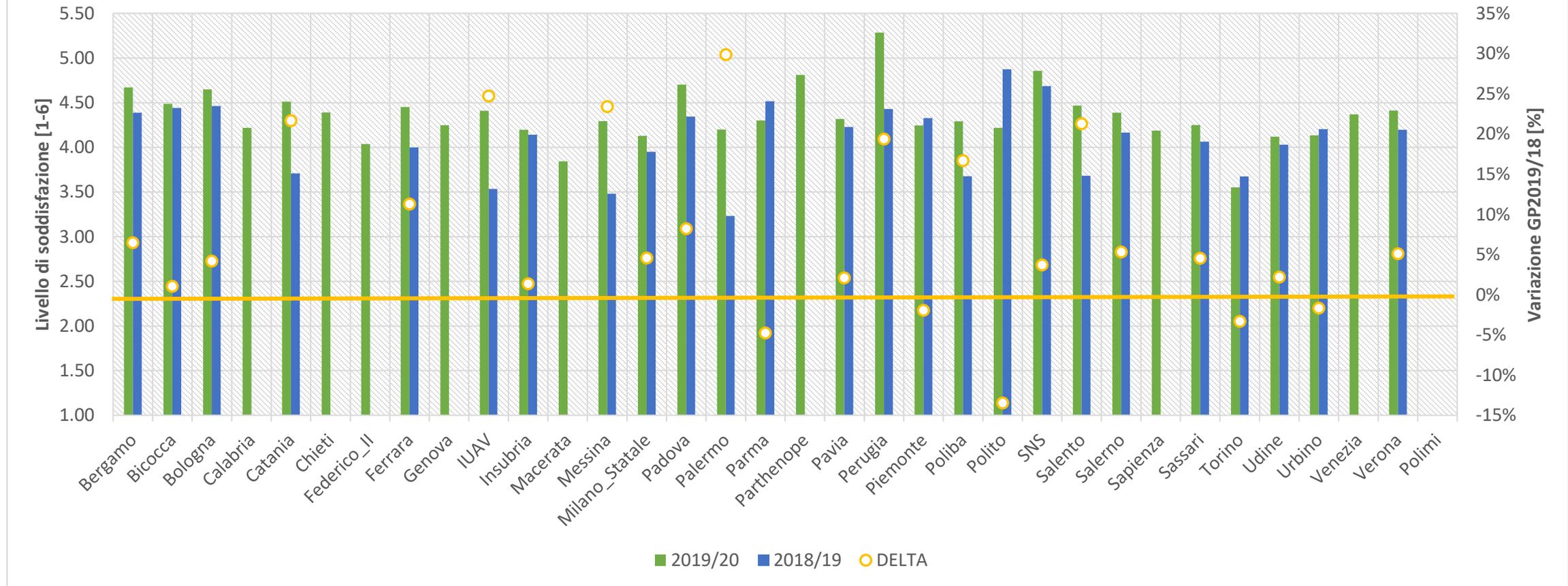


Soddisfazione percepita nei sistemi informatici

Studenti I

Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti

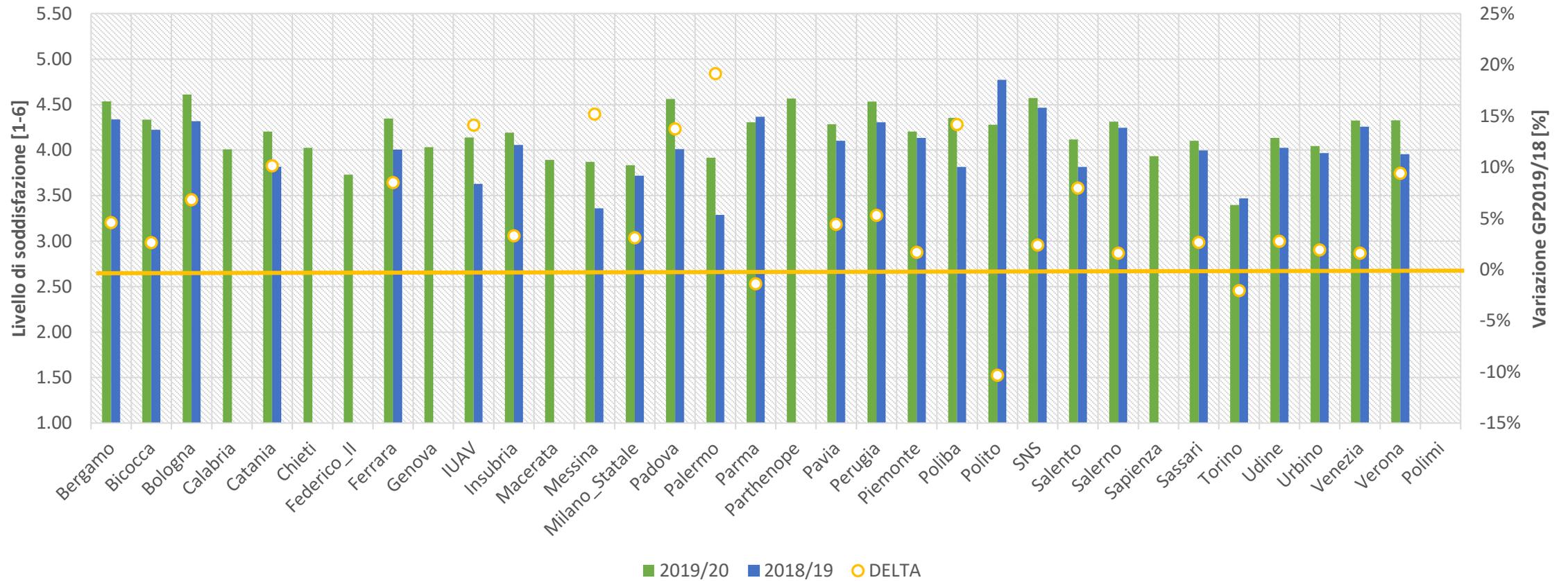
STUD1_SI_ELEARNING_01



Soddisfazione percepita nei sistemi informatici Studenti I

Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi?

STUD1_SI_SOD_01

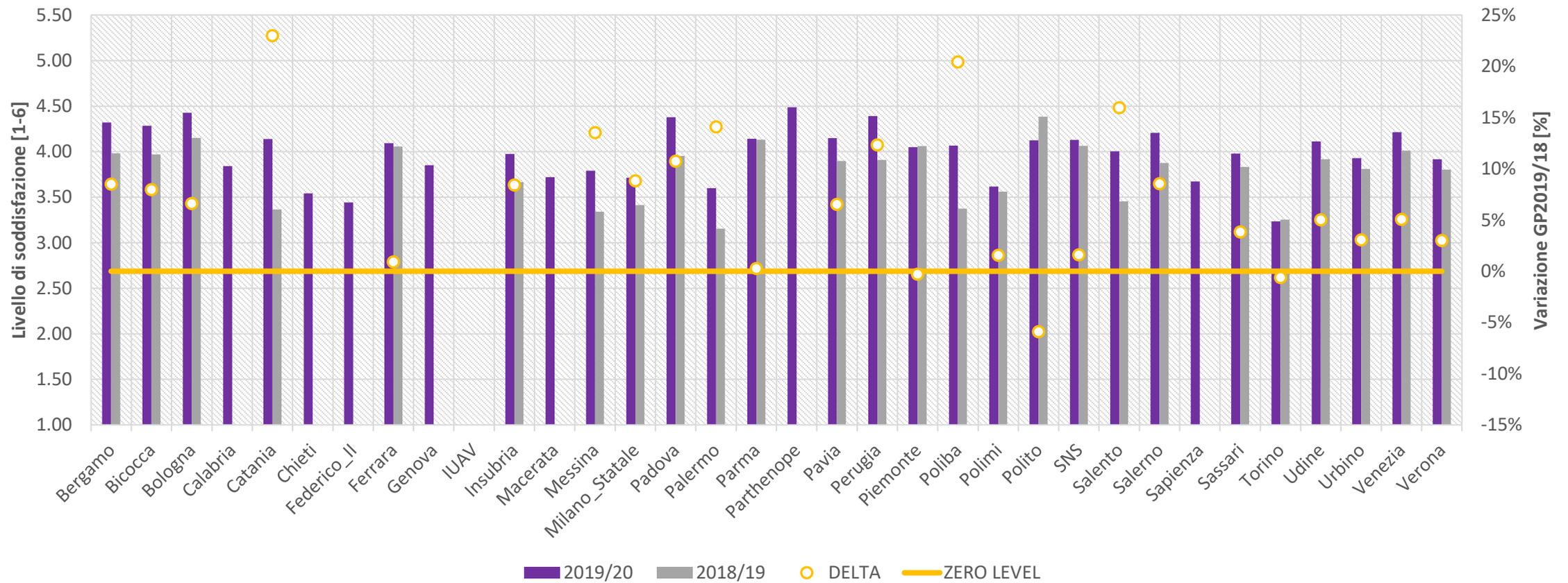


Soddisfazione percepita nei sistemi informatici

Studenti successivi

Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi?

STUD2_SI_SOD_01



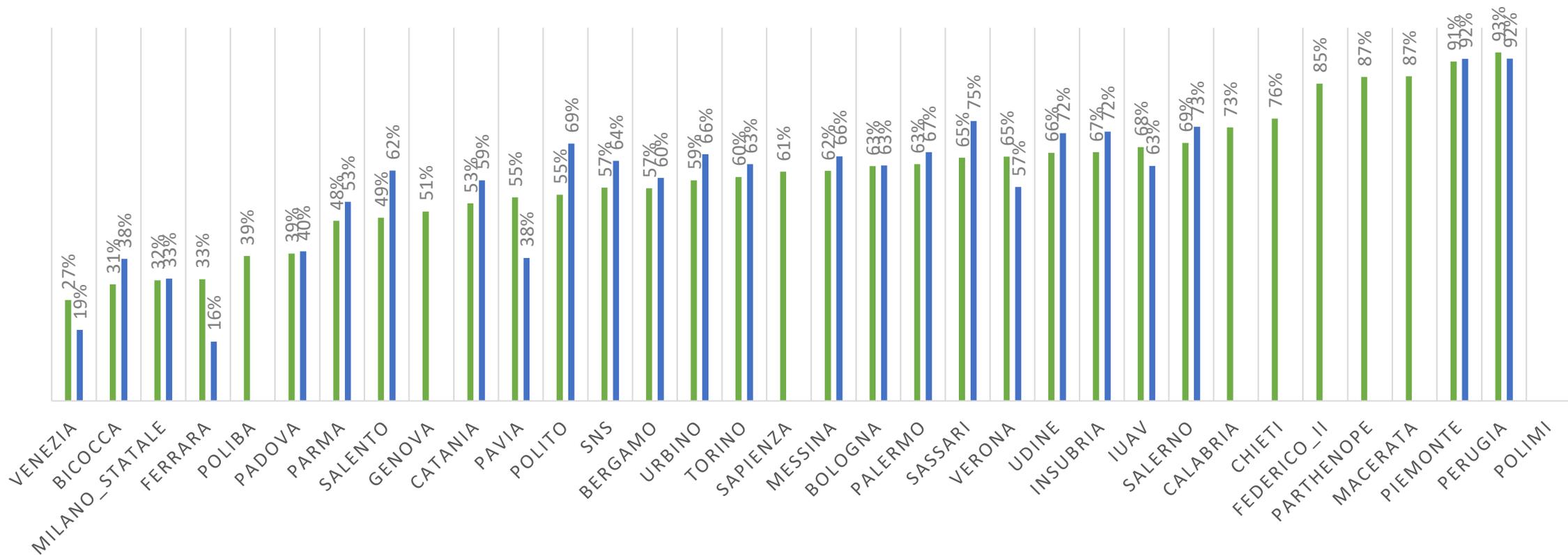
Accesso ai servizi: segreterie in presenza

Studenti I

Ti sei recentemente recato presso gli sportelli della segreteria studenti? [% Sì]

STUD1_DID_PRESENZA_PRE

■ 2019/20 ■ 2018/19



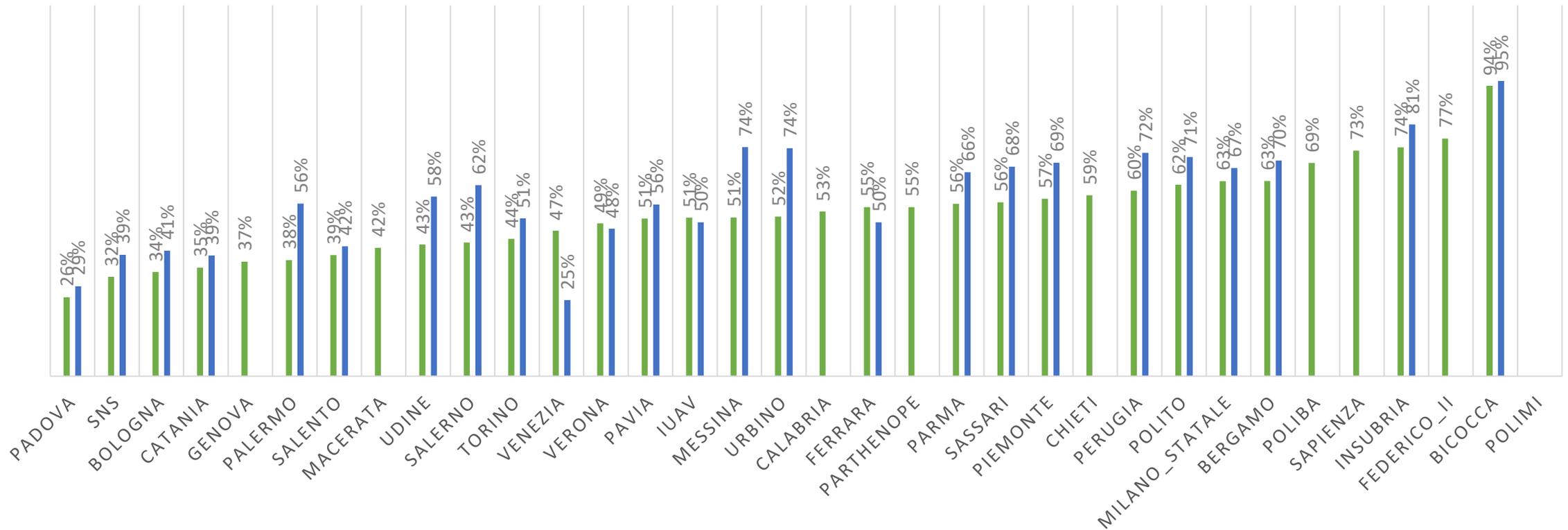
Accesso ai servizi: segreterie online

Studenti I

Hai recentemente utilizzato i servizi di segreteria on-line? [% Sì]

STUD1_DID_ONLINE_PRE

■ 2019/20 ■ 2018/19

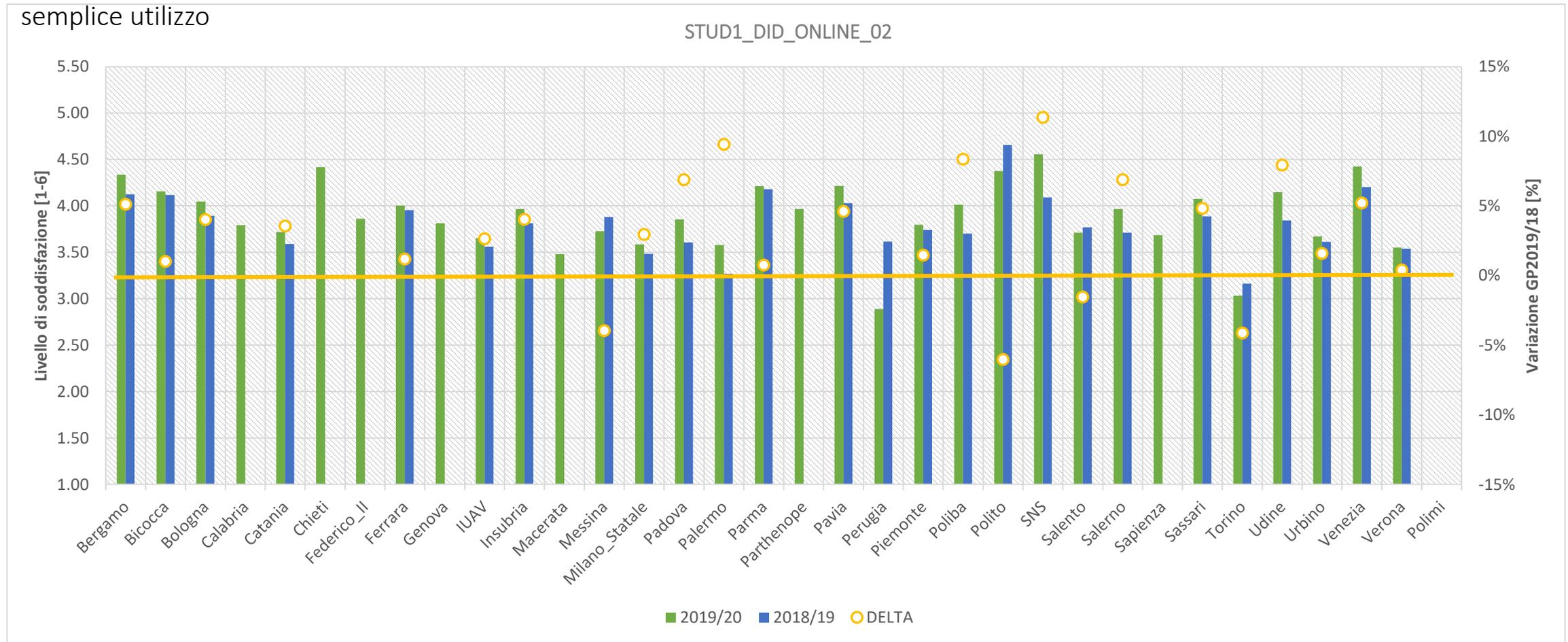


Soddisfazione percepita nelle segreterie online

Studenti I

Le operazioni di segreteria on-line sono chiare e di semplice utilizzo

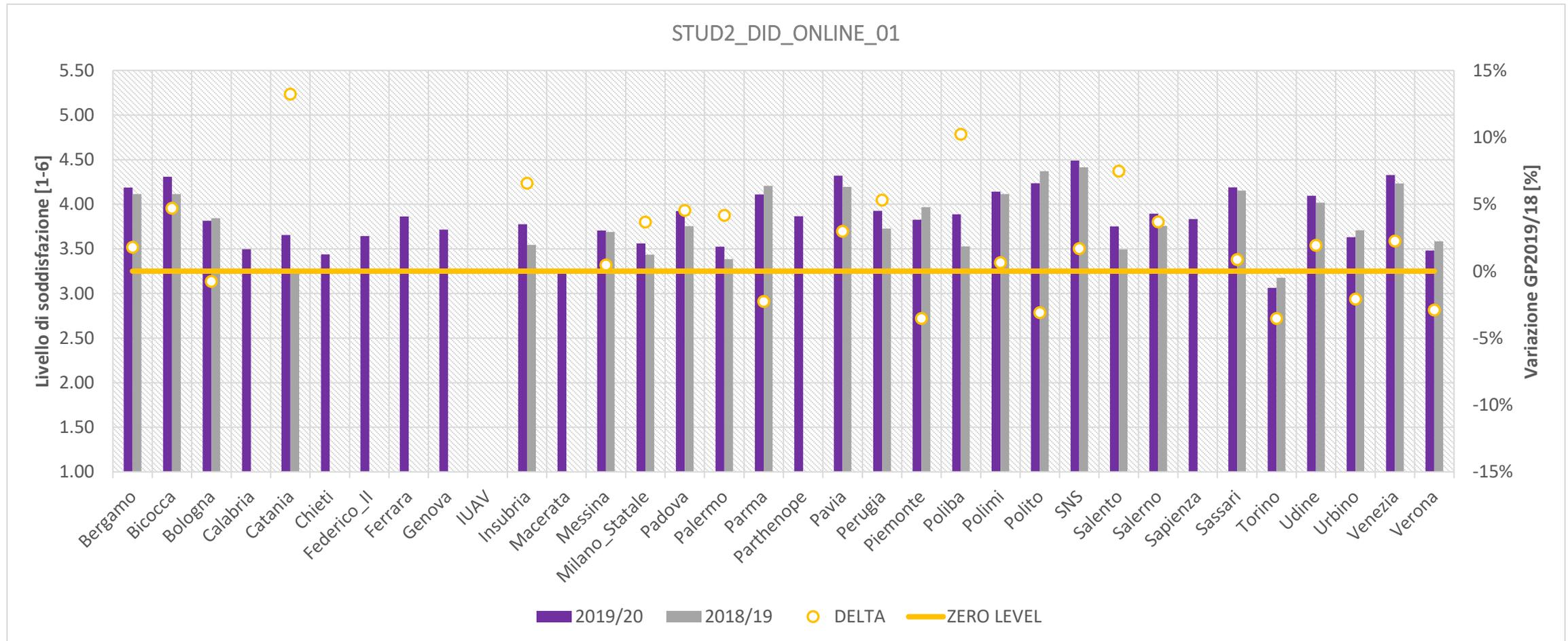
STUD1_DID_ONLINE_02



Soddisfazione percepita nelle segreterie online

Studenti successivi

Le operazioni di segreteria on-line sono chiare e di

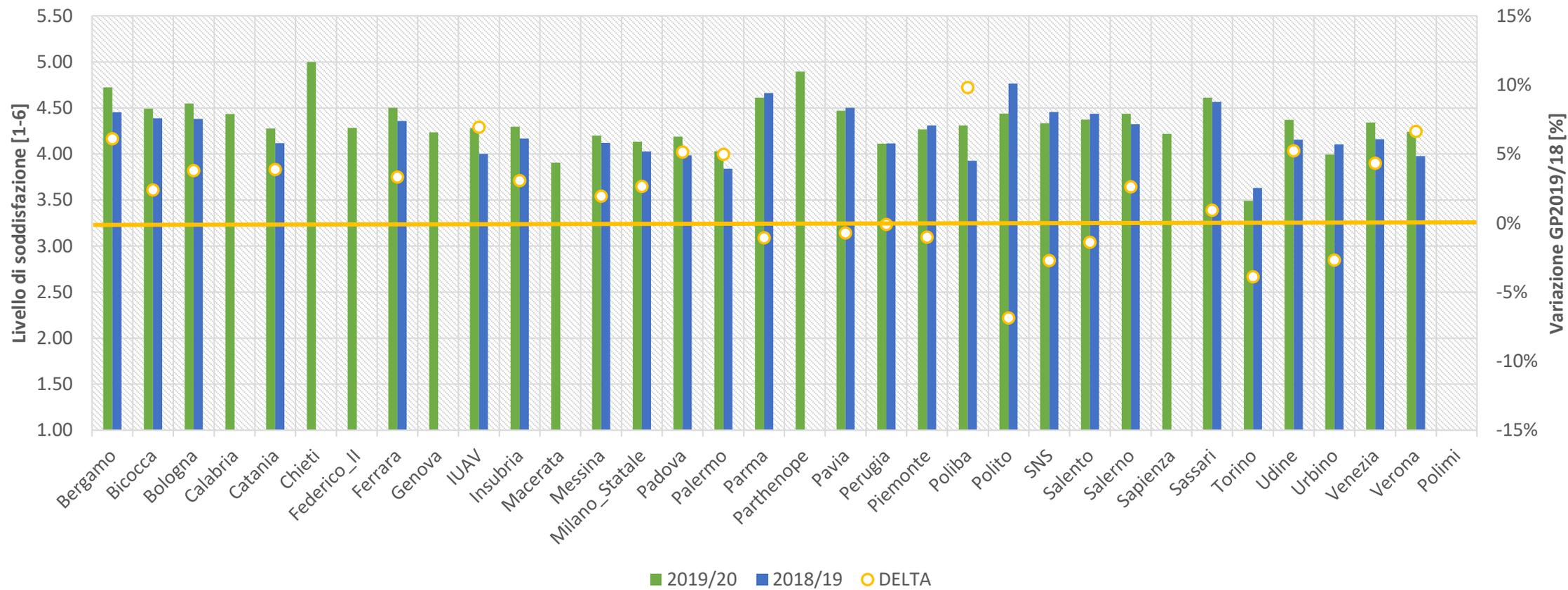


Soddisfazione percepita nelle segreterie online

Studenti I

Le informazioni on-line sulla carriera universitaria (piano degli studi, esami, modalità di pagamento delle tasse) sono adeguate

STUD1_DID_ONLINE_03

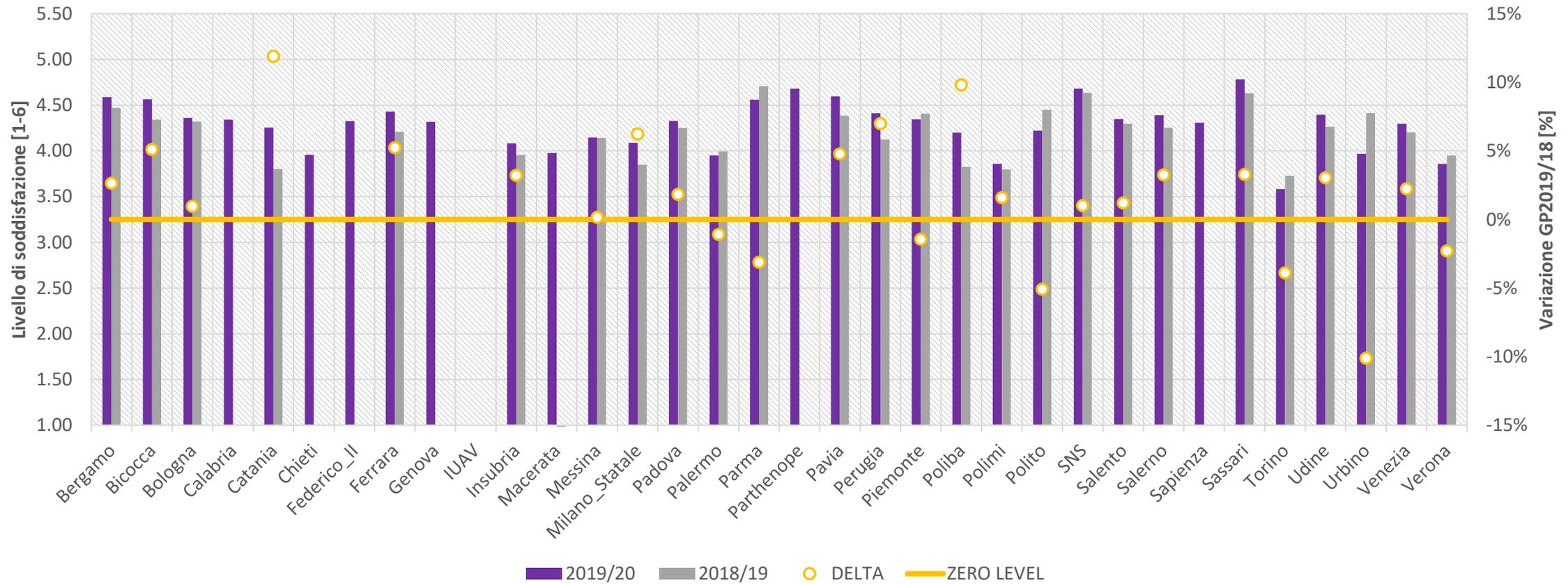


Soddisfazione percepita nelle segreterie online

Studenti successivi

Le informazioni on-line sulla carriera universitaria (piano degli studi, esami, modalità di pagamento delle tasse) sono adeguate

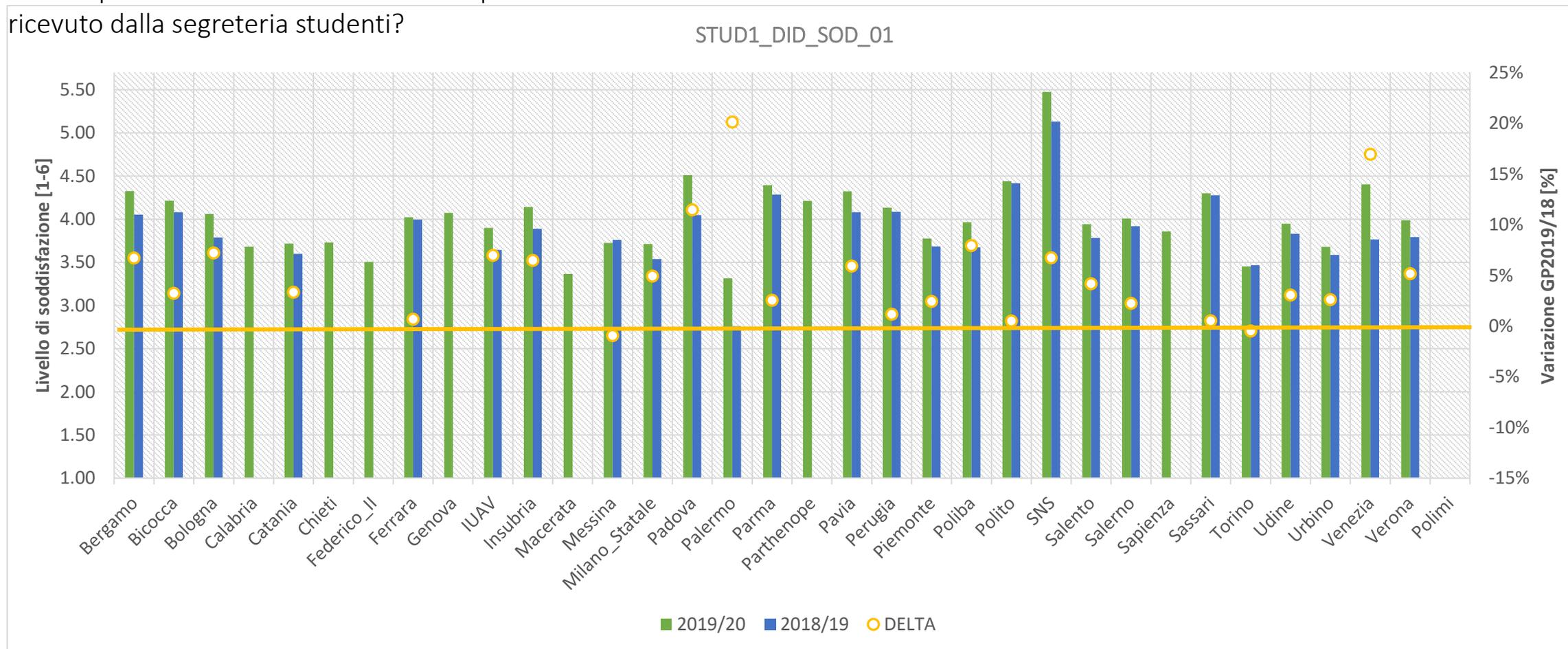
STUD2_DID_ONLINE_02



Soddisfazione percepita nelle segreterie Studenti I

Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio ricevuto dalla segreteria studenti?

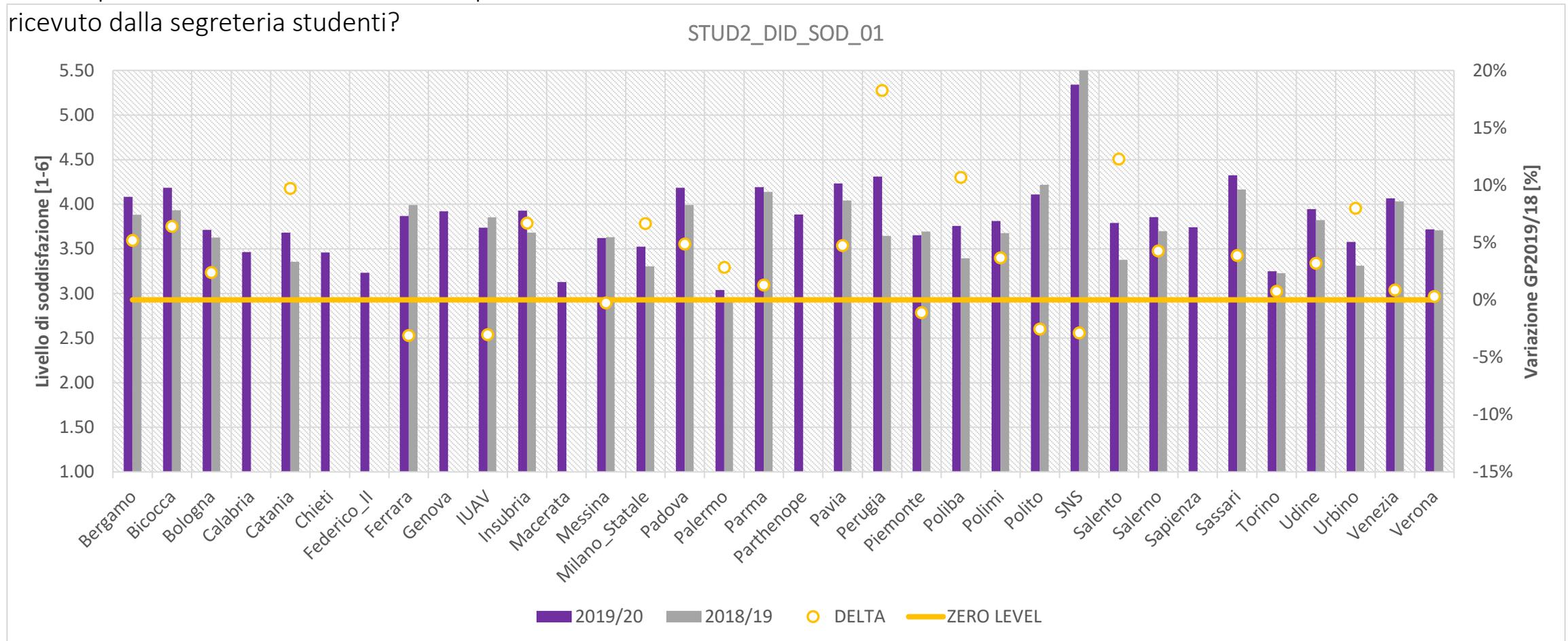
STUD1_DID_SOD_01



Soddisfazione percepita nelle segreterie Studenti successivi

Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio ricevuto dalla segreteria studenti?

STUD2_DID_SOD_01



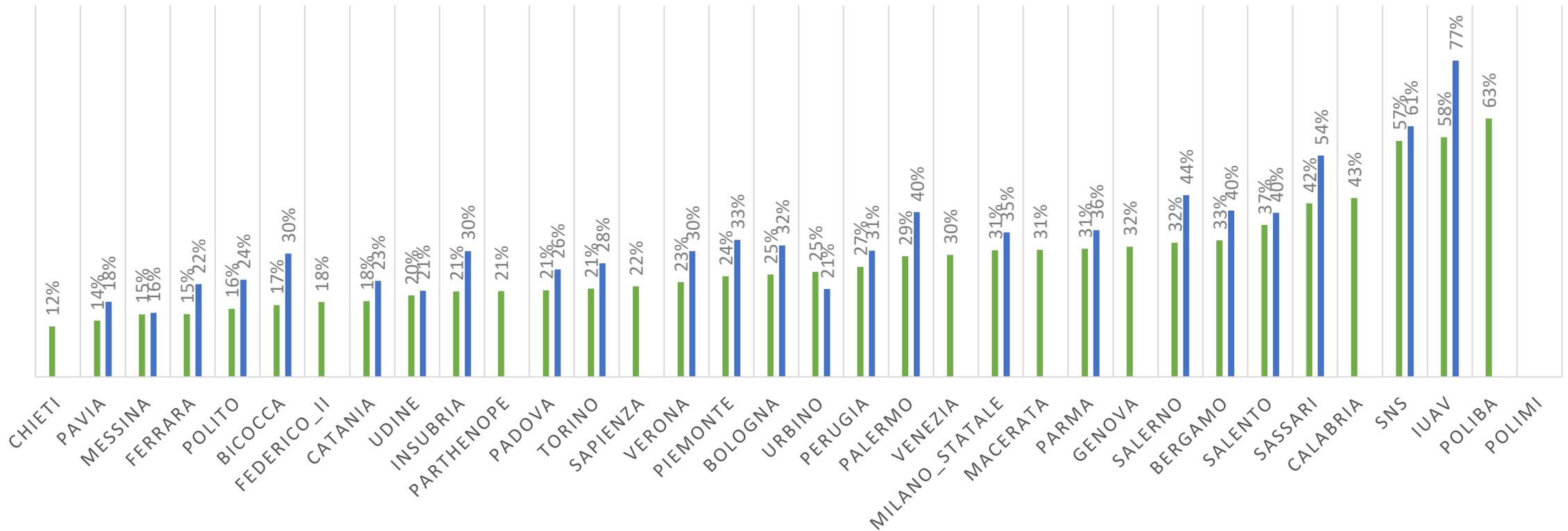
Accesso ai servizi: SBA

Studenti I

% utilizzo dei servizi bibliotecari di Ateneo (in presenza) per prestito e consultazione di volumi e riviste

STUD1_BIB_PRESTITO_PRE

■ 2019/20 ■ 2018/19



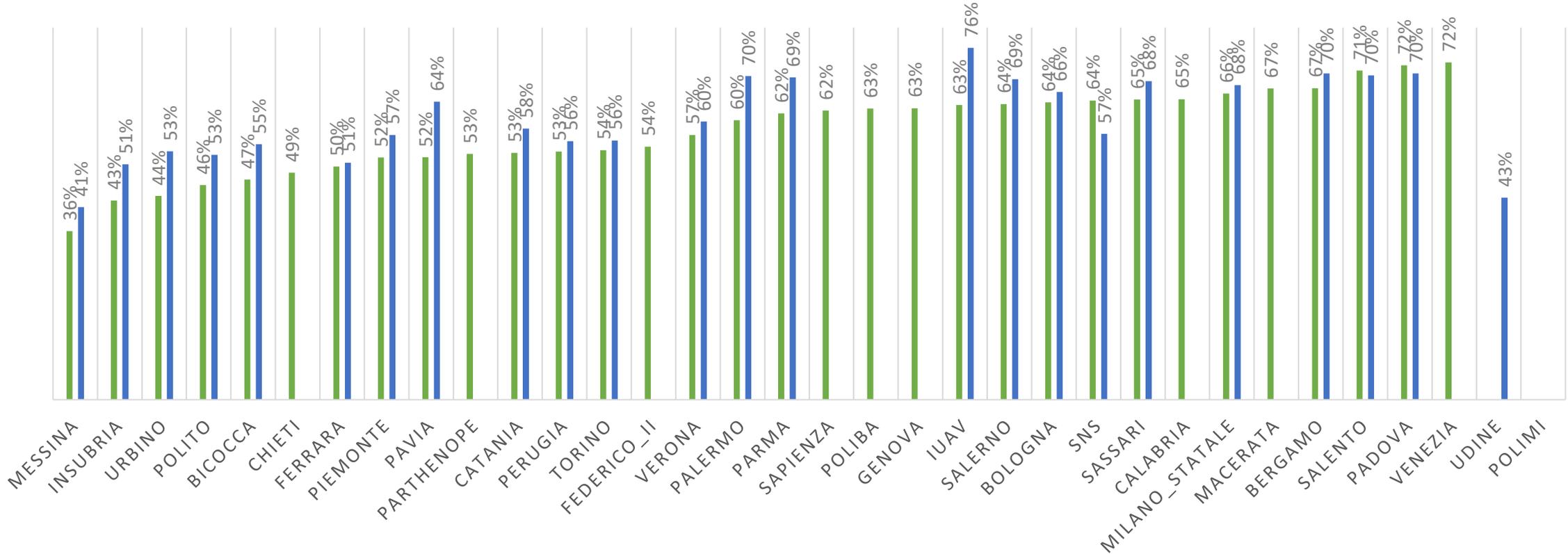
Accesso di servizi: SBA

Studenti I

% utilizzo dei servizi bibliotecari di Ateneo (in presenza) come aula studio

STUD1_BIB_STUDIO_PRE

■ 2019/20 ■ 2018/19



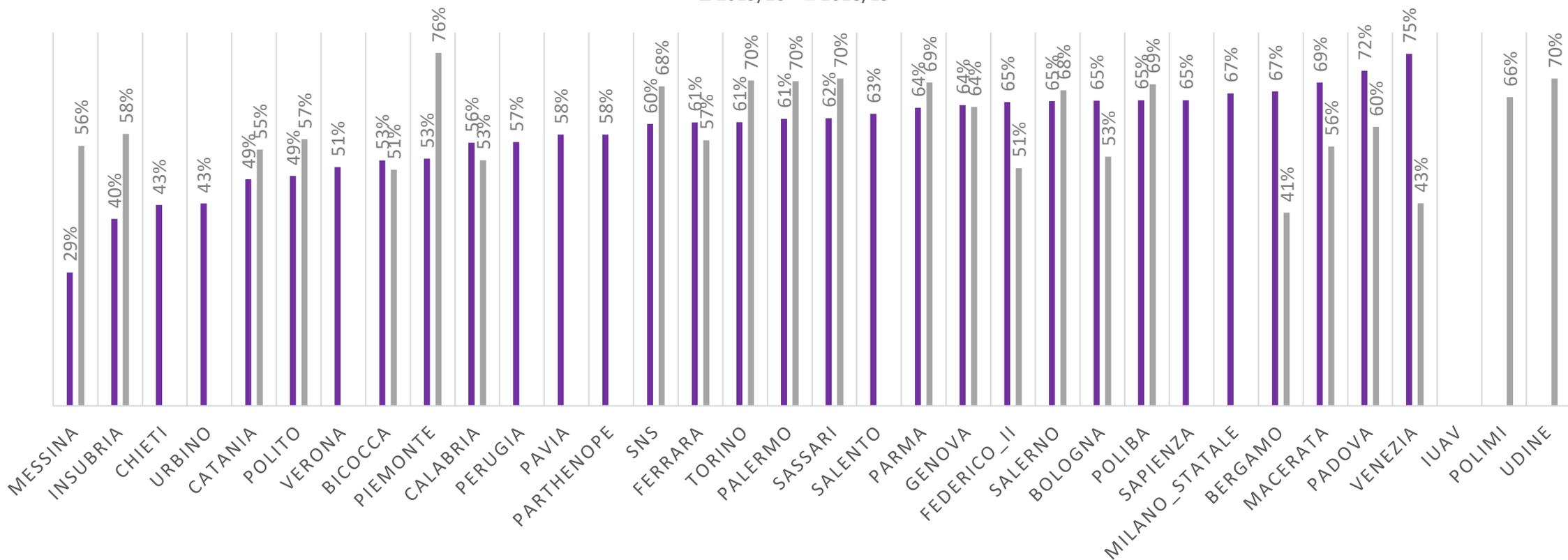
Accesso ai servizi: SBA

Studenti successivi

% utilizzo dei servizi bibliotecari di Ateneo (in presenza) come aula studio

STUD2_BIB_STUDIO_PRE

■ 2019/20 ■ 2018/19



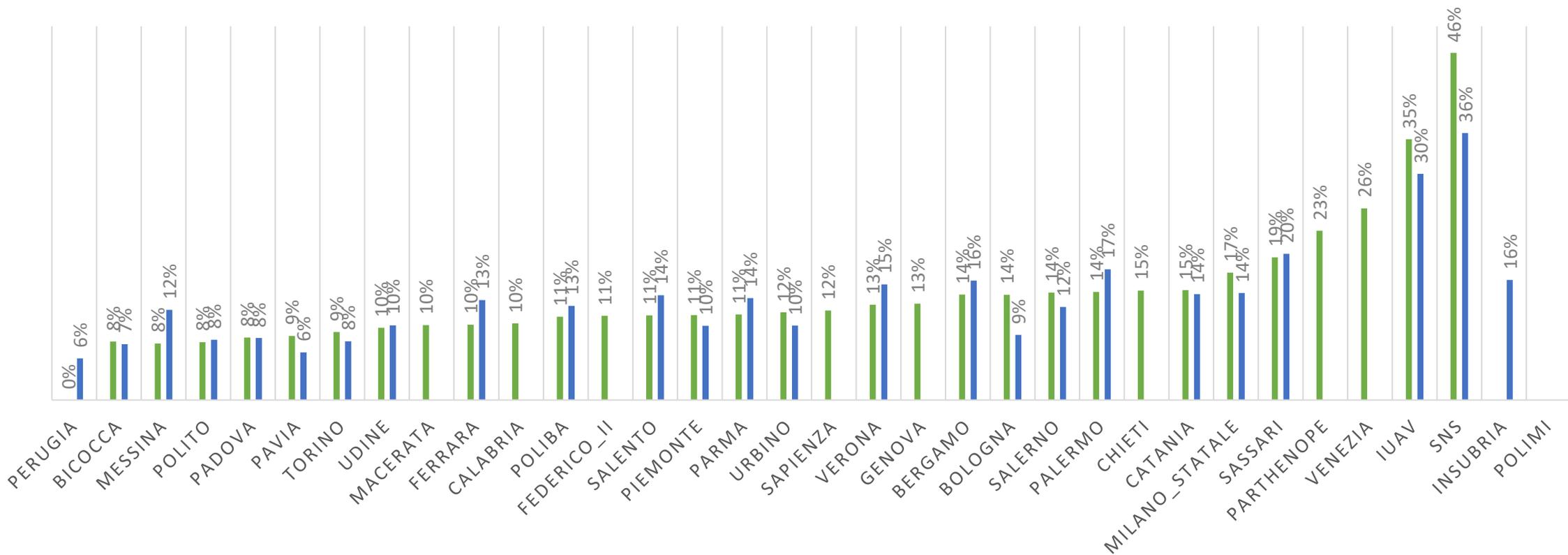
Accesso di servizi: SBA

Studenti I

% utilizzo dei servizi di biblioteca digitale

STUD1_BIB_DIGITAL_PRE

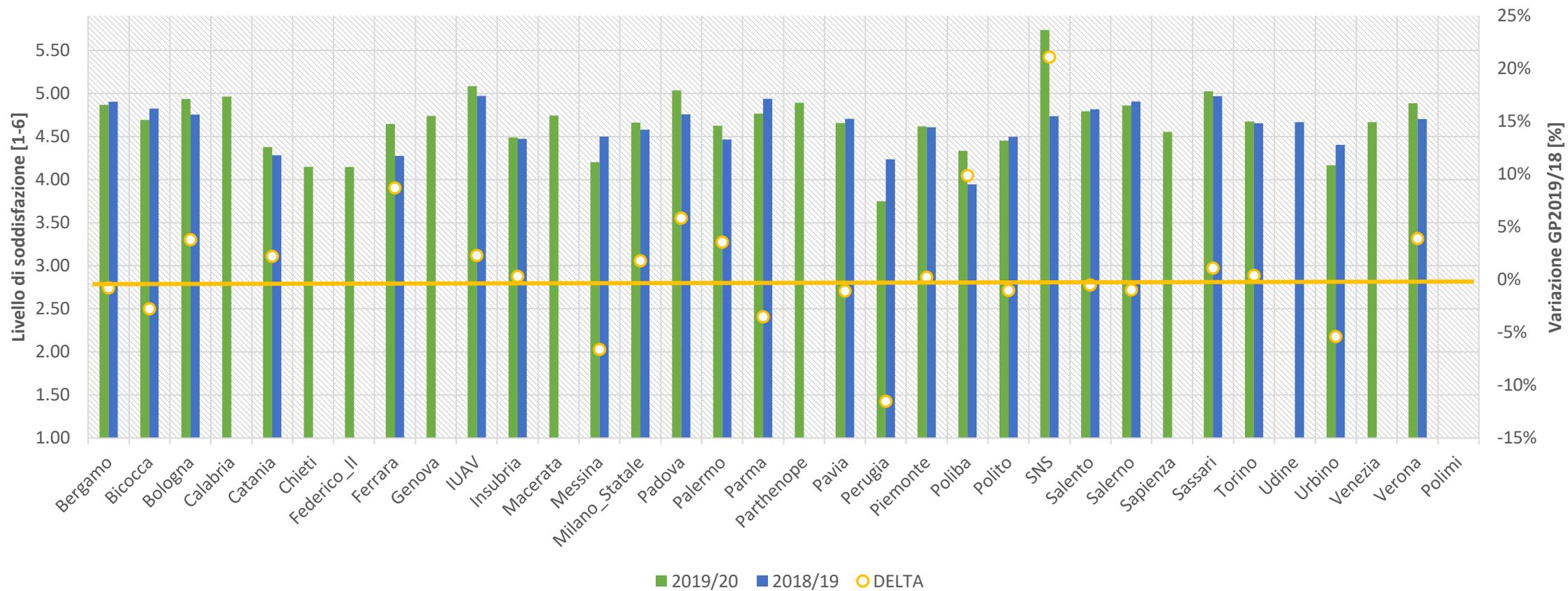
■ 2019/20 ■ 2018/19



Soddisfazione percepita nello SBA Studenti I

Ti ritieni soddisfatto rispetto ai servizi bibliotecari
in presenza forniti dall'Ateneo?

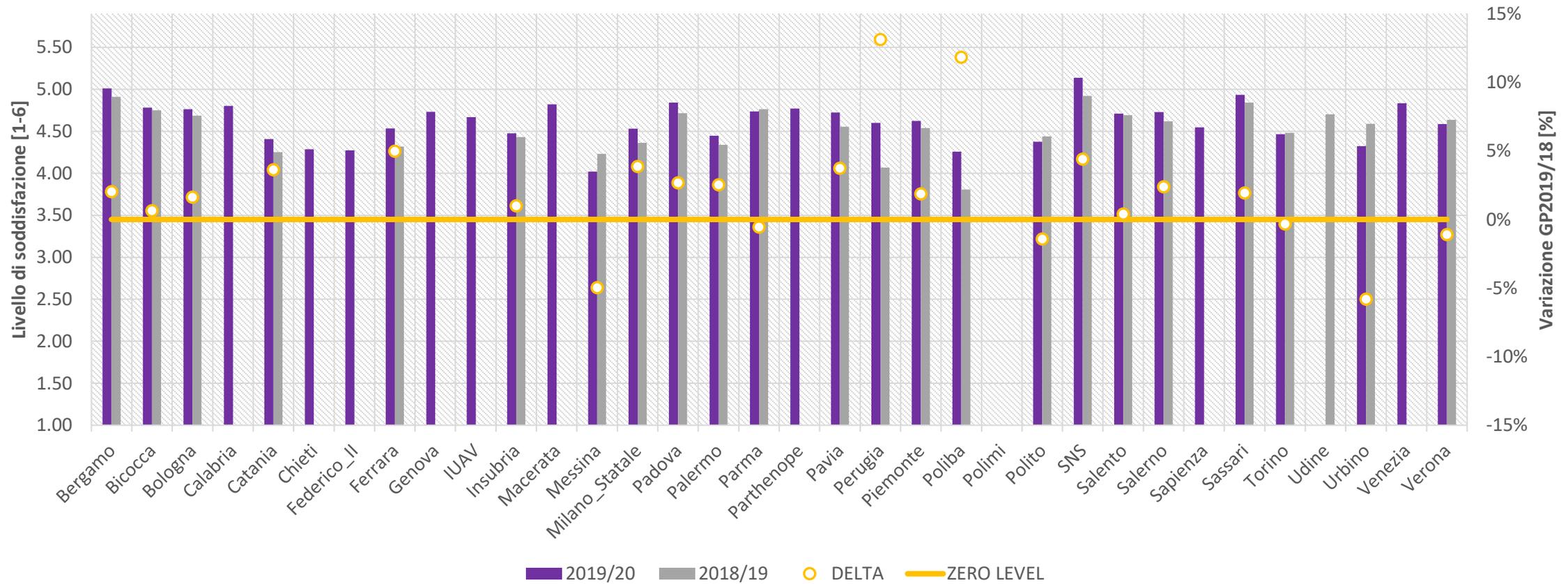
STUD1_BIB_PRESENZA_TOT



Soddisfazione percepita nello SBA Studenti successivi

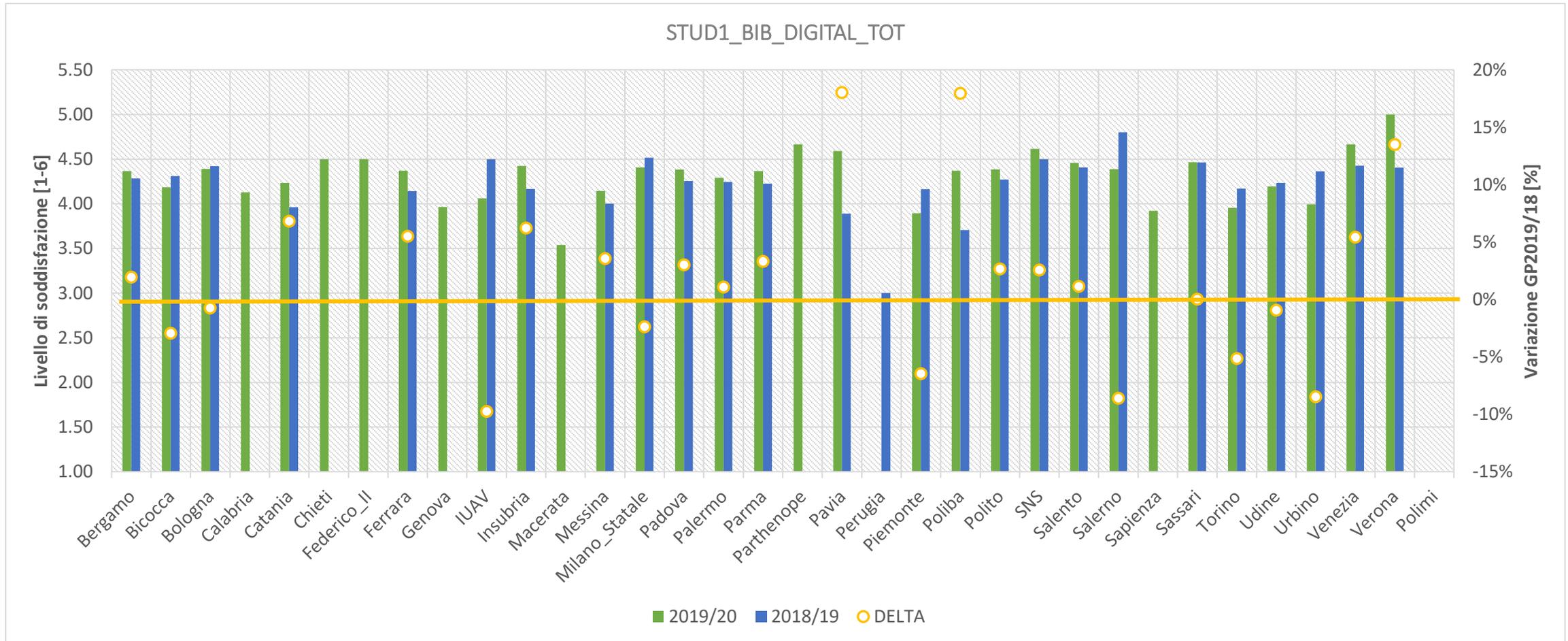
Ti ritieni soddisfatto rispetto ai servizi bibliotecari
in presenza forniti dall'Ateneo?

STUD2_BIB_PRESENZA_TOT



Soddisfazione percepita nello SBA Studenti I

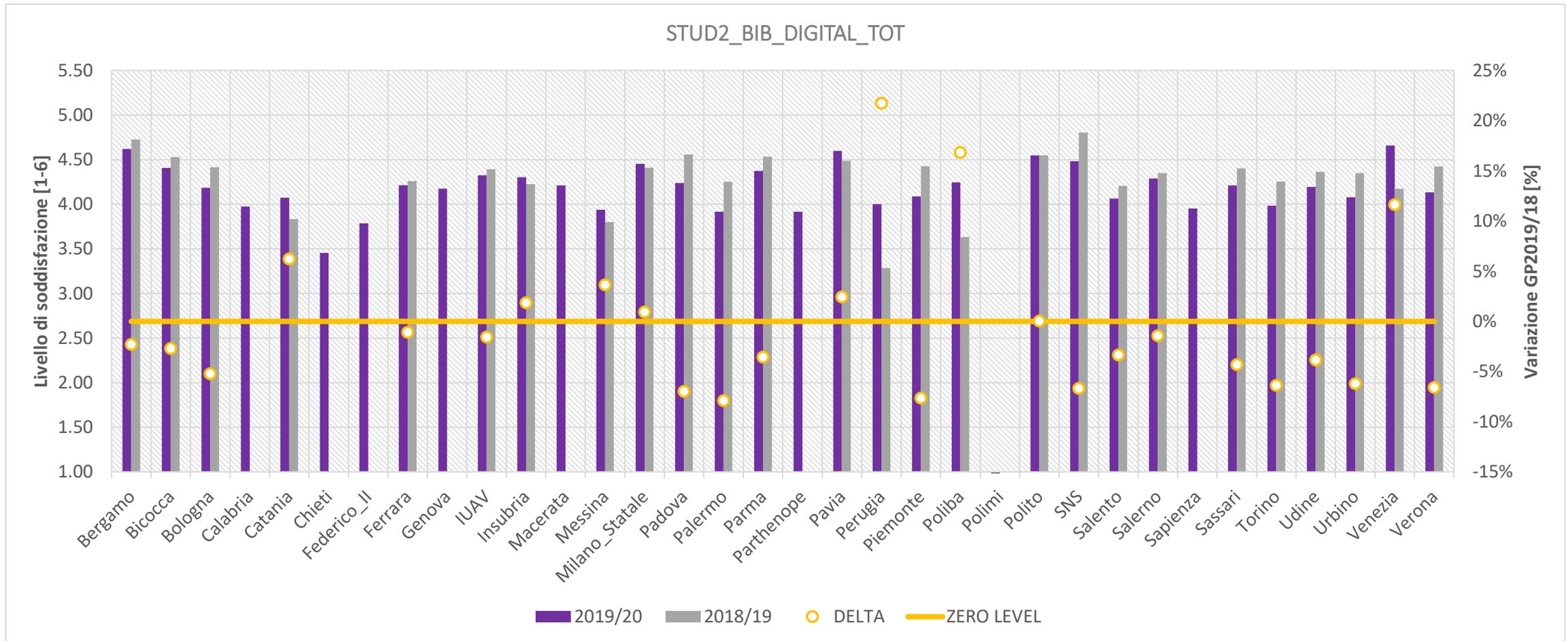
Ti ritieni soddisfatto rispetto al servizio di biblioteca digitale?



Soddisfazione percepita nello SBA

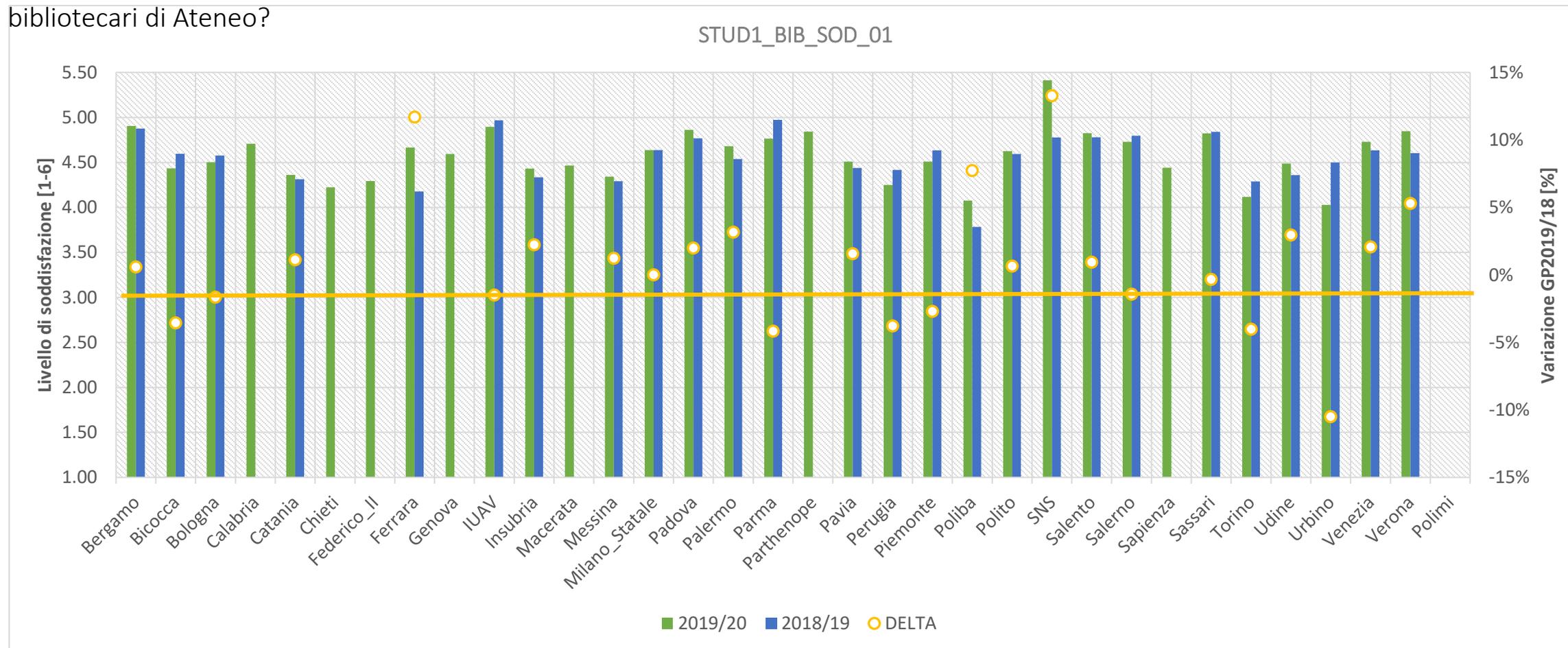
Studenti successivi

Ti ritieni soddisfatto rispetto al servizio di biblioteca digitale?



Soddisfazione percepita nello SBA Studenti I

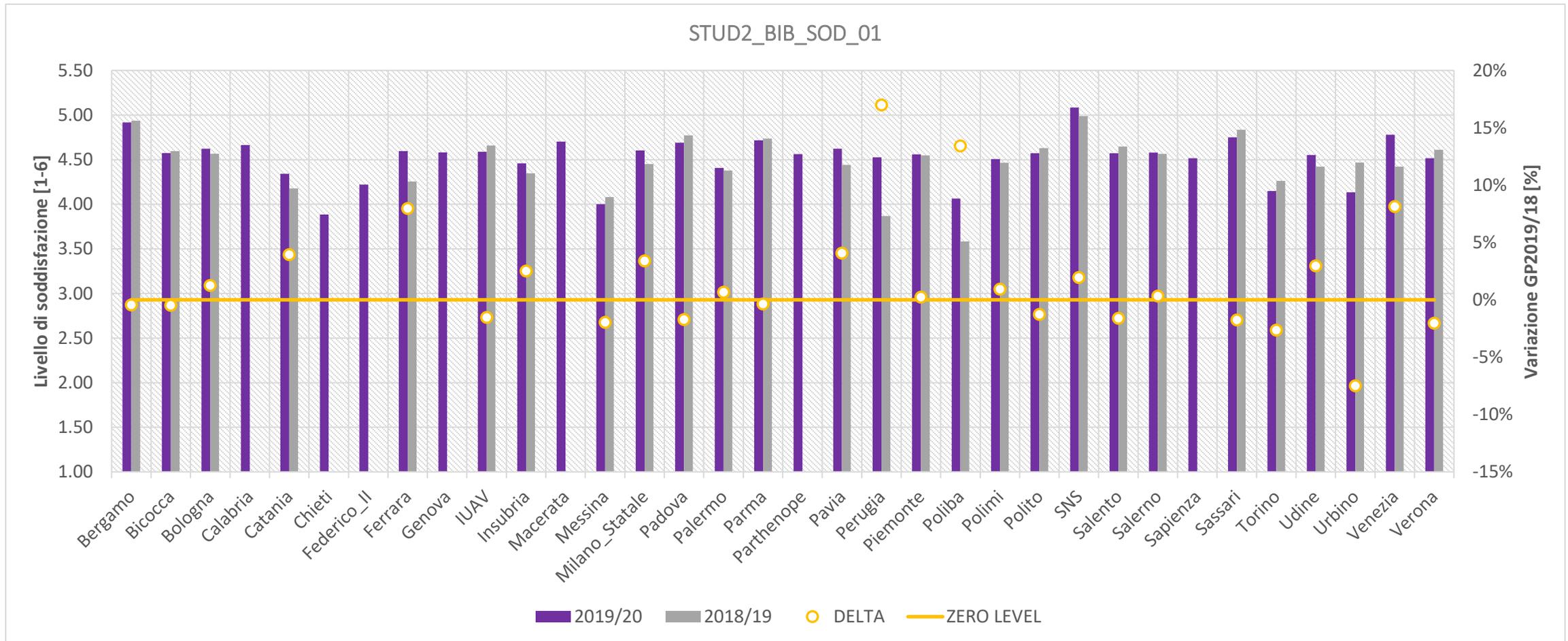
Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi
bibliotecari di Ateneo?



Soddisfazione percepita nello SBA

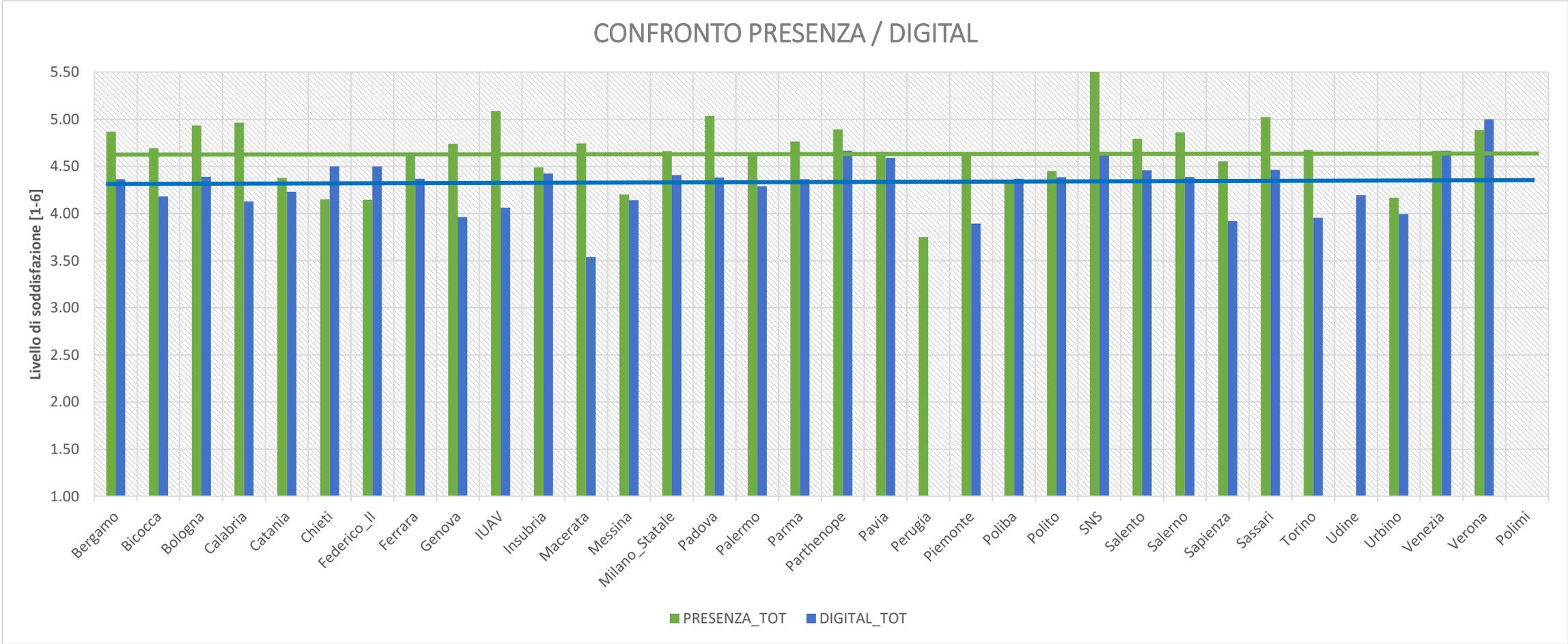
Studenti successivi

Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi



Soddisfazione percepita nello SBA

Studenti I



Importanza relativa dei servizi

Studenti I

[%] di studenti che reputa il servizio come il più importante

